



Universidade de Brasília - UnB
Faculdade de Ciência da Informação - FCI
Graduação em Biblioteconomia

ANA CRISTINA BARBOSA DA SILVA

SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL EM BIBLIOTECAS
COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS PARA O BIBLIOTECÁRIO

BRASÍLIA
2016

ANA CRISTINA BARBOSA DA SILVA

SERVIÇO DE REFERÊNCIA VIRTUAL EM BIBLIOTECAS
COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS PARA O BIBLIOTECÁRIO

Monografia apresentada ao curso de
Biblioteconomia da Faculdade de Ciência
da Informação da Universidade de Brasília
como requisito básico para obtenção do
grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª Maria Tereza Machado Teles Walter

BRASÍLIA

2016

CATALOGAÇÃO NA FONTE

S586s

Silva, Ana Cristina Barbosa da. 1993-
Serviço de referência virtual em bibliotecas: competências necessárias para o
bibliotecário / Ana Cristina Barbosa da Silva. – Brasília, 2016.
100 f.

Orientadora: Dra. Maria Tereza Machado Teles Walter.

Monografia (Curso de Graduação em Biblioteconomia) – Universidade de Brasília,
Faculdade de Ciência da Informação, 2016.

1. Bibliotecários. 2. Bibliotecas - serviço de referência. 3. Serviço de referência
virtual. 4. Competências. I. Título

CDU: 025.5



Título: Serviço de referência virtual em bibliotecas: competências necessárias para o bibliotecário.

Aluna: Ana Cristina Barbosa da Silva.

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Brasília, 22 de dezembro de 2016.

Maria Tereza Machado Teles Walter - Orientadora
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutora em Ciência da Informação

Fernando César Lima Leite – Membro
Professor da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutor em Ciência da Informação

Adelaide Ramos e Côrte – Membro externo
Bibliotecária da ENAP
Mestre em Biblioteconomia e Documentação

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a minha mãe Maria Lileide e a meu pai Francisco Rodrigues, que nunca me deixaram desamparada.

Os dias na Universidade são difíceis, mas sei que tudo tem um propósito na vida e minha formação é só o começo. Cada conquista que realizarei, terei a consciência de que há um pouquinho de vocês, da criação que me deram e do amor demonstrado.

Obrigada por existirem! Amo vocês.

AGRADECIMENTOS

A Deus que fez com que minha mente se abrisse e me ajudasse a produzir conteúdo para este trabalho e não ter me deixado entrar em desânimo nos momentos mais caóticos;

Aos professores da FCI que contribuíram para que eu chegasse aos momentos finais do curso com sensação de dever cumprido e amor pela profissão;

À professora Maria Tereza Machado Teles Walter que se dispôs a ser minha orientadora, sempre pronta para resolver qualquer dúvida que eu viesse a ter e pelo compartilhamento de conhecimentos referentes ao serviço de referência e à vida profissional;

À minha mãe Maria Lileide que em nenhum momento me deixou sem amparo, demonstrando ser a melhor mãe que eu pudesse ter. Sua calma, paciência e amor fizeram com que eu mantivesse a calma nos momentos mais complicados;

À minha irmã Gleiciene Barbosa que me apresentou a Biblioteconomia quando ainda era criança e que sempre me incentivou nos estudos;

Ao meu companheiro e amigo Guybson Brunelly, que em todos os momentos mais difíceis durante a produção deste TCC e de toda minha graduação, me incentivou a continuar e não desistir, que dedicou horas dos seus dias para me auxiliar. Pela sua paciência e por demonstrar diversas vezes ser uma pessoa iluminada e de coração bom;

Aos amigos e colegas que fiz no decorrer dos semestres e que participaram desta conquista;

Às bibliotecárias Dinamar e Luciana que se propuseram a participar do pré-teste realizado, por serem muito atenciosas e incentivarem a continuar na linha de pesquisa;

Aos bibliotecários que aceitaram o convite para responder à minha entrevista. Pelos diversos comentários que só enriqueceram a minha formação.

RESUMO

A pesquisa teve como objetivo principal identificar as competências necessárias para o bibliotecário de referência virtual nos diferentes tipos de bibliotecas. Foram também definidos os seguintes objetivos específicos: identificar, na literatura técnica, as competências desejáveis para o bibliotecário de referência presencial e virtual; verificar os discursos dos bibliotecários de referência com relação à indicação de competências necessárias para atuar em ambientes virtuais e comparar os parâmetros de competência identificados na literatura com os discursos e dos bibliotecários de referência. A revisão de literatura abrangeu o estudo relacionado ao serviço de referência presencial e virtual e, com relação ao bibliotecário de referência, à sua formação profissional e às suas competências. Trata-se de uma pesquisa descritiva e a coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas estruturadas e aplicação de um questionário aplicado presencialmente. A amostra selecionada foi a de um bibliotecário de referência por tipo de biblioteca, sendo elas: biblioteca pública, privada (universitária), escolar, especializada e universitária (pública). As respostas obtidas mostraram que o bibliotecário de referência já está familiarizado com o ambiente virtual para prestação de serviço de referência e que tem buscado se aprimorar. Foi identificado que há escassez de recursos para implantação de projetos mais elaborados para a prestação de serviço de referência virtual e, por isso, o *e-mail* se torna o principal veículo de comunicação entre bibliotecário e usuário.

Palavras-chave: Bibliotecários. Bibliotecas - serviço de referência. Serviço de referência virtual. Competências.

ABSTRACT

The objective of this was to identify the necessary skills for the virtual reference librarian in different types of libraries. The specific objectives were to identify, in the technical literature, the desirable competences for face-to-face and virtual reference librarian; to verify the discourses of the reference librarians about the competences necessary to work in virtual environments and to compare the competence parameters identified in the literature with the discourses of the reference librarians. The literature review covered the study related to the virtual and face-to-face reference service, and the professional training and skills of the reference librarian. This is a descriptive and data collection was performed through structured interviews and a questionnaire. The selected sample was composed of reference librarians of different types of libraries: public, private (university), school, specialized and university (public). The answers obtained showed that the reference librarians are already familiar with the virtual environment to provide reference services and that they have continued their education in order to improve themselves. It was identified that there is necessity to improve the resources to enable the implementation of more elaborate projects for the provision of virtual reference service and, therefore, e-mail becomes the main communication vehicle between librarian and user.

Keywords: Librarians. Libraries - reference service. Virtual reference service. Competence

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – As três dimensões da competência.....	35
Figura 2 – Organograma / Biblioteca Especializada	62
Figura 3 – Organograma / Biblioteca Universitária	63
Gráfico 1 – Faixa Salarial.....	58
Quadro 1 – Cronologia das definições de serviço de referência de 1937 a 2000.....	16-17
Quadro 2 – Sequência das etapas do processo de referência.....	19
Quadro 3 – Bibliotecário de Referência	33
Quadro 4 – Competências do Bibliotecário de Referência	37-38
Quadro 5 – Competências técnicas.....	40
Quadro 6 – Competências comunicacionais.....	43
Quadro 7 – Competências de referência.....	46
Quadro 8 – Os objetivos da pesquisa e os dados	54
Quadro 9 – Produtos e serviços do setor de referência das bibliotecas estudadas	67
Tabela 1 – Competências técnicas	74-75
Tabela 2 – Competências comunicacionais	76-77
Tabela 3 – Competências de referência	78-79

LISTA DE SIGLAS

ALA - American Library Association

FAQ - *Frequently asked questions*

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

OPAC - *Online Public Access Catalog*

RUSA - Reference and User Services Association

TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação

UNB - Universidade de Brasília

UFMT - Universidade Federal do Mato Grosso

UFRGS - Universidade Federal do Rio Grande do Sul

UFRJ - Universidade Federal do Rio de Janeiro

UFS - Universidade Federal de Sergipe

UFSCAR - Universidade Federal de São Carlos

SUMÁRIO

RESUMO	vii
ABSTRACT	viii
LISTA DE ILUSTRAÇÕES	ix
LISTA DE SIGLAS	x
1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Problema	13
1.2 Objetivo Geral	13
1.2.1 Objetivos específicos	13
1.3 Justificativa	14
2 REVISÃO DE LITERATURA	16
2.1 Serviços de referência – conceitos	16
2.1.1 Serviço de referência – história e evolução	20
2.1.2 Serviço de referência virtual	21
2.2 Bibliotecários de referência	26
2.2.1 Formação profissional do bibliotecário de referência	28
2.2.2 Competências do bibliotecário de referência	34
3 METODOLOGIA	49
3.1 Delimitação da pesquisa	49
3.2 Universo da pesquisa	49
3.3 Caracterização da amostra	50
3.4 Métodos	51
3.5 Execução da pesquisa	52
3.5.1 Coleta dos dados	52
3.5.2 Tratamento dos dados	55
4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	56
4.1 Identificação	56
4.2 Formação Profissional	59
4.3 Exercício Profissional	61
4.4 Competências	70
5 CONCLUSÕES E SUGESTÕES DE ESTUDOS FUTUROS	82
6 REFERÊNCIAS	87
APÊNDICE	93

1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento e a modernização das ferramentas de tecnologias de informação e o constante aprimoramento dos conteúdos veiculados pela internet tem propiciado que os indivíduos busquem solucionar suas necessidades de informação diretamente, sem a ajuda de profissionais da informação. Diante dessa conjuntura, os bibliotecários de referência, que integram este grupo ocupacional, precisam se manter atualizados e buscando competências que possibilitem a sua permanência como um segmento profissional de interesse para o mercado e para seus usuários. Mueller (2004, p. 30) em seu trabalho sobre profissionais da informação sob a ótica de Abbott, afirma que “[...] a característica de exclusividade está na base da teoria proposta, pois são as lutas que ela gera que explicam como as profissões se formam [...]” e permanecem em disputa para domínio de sua jurisdição específica.

O serviço de referência virtual pode ser o meio pelo qual se processa o diálogo com os usuários, de forma que permaneçam em contato com a biblioteca. Nesse sentido, para que haja êxito nesse trabalho é preciso conhecer, entre outros requisitos como fontes, destreza no uso de tecnologias de informação e familiaridade com os temas demandados, as competências essenciais necessárias ao bibliotecário para se trabalhar no meio virtual.

O presente estudo, então, buscou, com a revisão de literatura, levantar os diferentes conceitos de serviço de referência, em relação às variações de pensamentos dos autores que estudam essa atividade. Do mesmo modo, foi feito um levantamento sobre a história e evolução desse serviço para verificar a importância da referência para a Biblioteconomia. Os conceitos e a história dos serviços de referência virtual foram estudados no mesmo sentido, de forma que se pudesse compreender de que modo as tecnologias de informação influenciaram a prestação do serviço de referência para um usuário fisicamente distante.

Na segunda parte da revisão de literatura procurou-se conhecer o próprio bibliotecário de referência, que pode atuar tanto presencialmente quanto virtualmente. Foram analisados textos que tratam da regulamentação profissional, da formação acadêmica e em cursos profissionalizantes, além das competências desejáveis ao bibliotecário de referência para atuar na mediação de informação.

Esta pesquisa buscou, então, com base na literatura e no discurso dos profissionais, levantar e analisar as competências dos bibliotecários de referência virtual, constituindo-se de um estudo de caso, de natureza descritiva, com coleta de dados efetuada por meio de entrevistas estruturadas, de forma presencial com gravação de áudio. Conforme acordado com os respondentes, não foi feita a identificação dos participantes e foram escolhidos cinco tipos de

bibliotecas, sendo elas: pública, universitária privada, universitária pública, especializada e escolar.

1.1 Problema

Para atuar com qualidade em um serviço de referência é preciso que o bibliotecário possua competências para realizar um bom trabalho e ter reconhecimento. Além das missões básicas de auxiliar os usuários em suas necessidades informacionais, responder às questões e promover os serviços disponíveis, o bibliotecário necessita de uma padronização para cumprir as exigências do trabalho com atendimento *on-line*. Jacqueson (2005 *apud* ACCART, 2012, p. 179-180) afirma que a referência virtual não é uma prática nova, mas que é necessária uma “[...] formalização para atender as exigências da adoção de ferramentas específicas para a qualidade do serviço prestado”.

Diante do exposto, traduz-se o problema de pesquisa com a questão: quais as competências necessárias para atuar no serviço de referência virtual considerando os diversos tipos de bibliotecas de acordo com a literatura e com o discurso dos profissionais?

1.2 Objetivo Geral

Verificar a compatibilidade entre as especificações de competências para o bibliotecário dos serviços de referência virtual levantadas na literatura técnica e os discursos dos profissionais em atividade.

1.2.1 Objetivos específicos

- Identificar, na literatura técnica, as competências desejáveis para o bibliotecário de referência presencial e virtual;
- Verificar os discursos dos bibliotecários de referência com relação à indicação de competências necessárias para atuar em ambientes virtuais;
- Comparar os parâmetros de competência identificados na literatura com os discursos dos bibliotecários de referência.

1.3 Justificativa

O bibliotecário de referência, tradicionalmente, manteve uma relação presencial com os usuários. Com a evolução da tecnologia, a internet abriu espaço para que esta relação não se restringisse apenas ao local físico da biblioteca. Accart (2012, p. 164) afirma que o serviço de referência virtual foi implantado no final da década de 1990, nos Estados Unidos e na Escandinávia e a facilidade em se comunicar com o bibliotecário que a internet proporcionou ao usuário tornou o serviço de referência virtual uma inovação com grande potencial para crescimento de uma instituição.

Com a demanda por serviços virtuais é preciso que o bibliotecário permaneça em constante trabalho para manter a qualidade dos recursos que a biblioteca coloca à disposição de seus usuários. Com relação a essa questão, Accart (2012, p. 78) declara que a função de referência exige certas competências particulares que, às vezes, não são aprofundadas no curso de graduação e que fazem a diferença na hora de bibliotecas ou serviços de documentação recrutarem bibliotecários. Algumas das competências, de acordo com o autor, são adquiridas a partir de experiências como bibliotecário de referência, por exemplo, o uso de vários instrumentos para interagir no trabalho, ou como a própria linguagem, que é utilizada na comunicação com outras pessoas e para se comportar de maneira autônoma (ACCART, 2012, p. 80).

Para Kovacs (2007, p. 25, tradução nossa), há uma série de competências que precisam ser seguidas para manter o serviço com bons especialistas e que atendam às propostas da referência virtual, como, por exemplo, habilidades de comunicação, de referência e de conhecimentos técnicos.

A formação do bibliotecário entra como ponto importante para o bom desenvolvimento no local de trabalho. Assim, os métodos que são ensinados na formação acadêmica e as disciplinas que tratam sobre o serviço de referência, dão a base para trabalhar da melhor forma, mesmo considerando a distância entre bibliotecário e usuário, que se tornou uma realidade com o uso das tecnologias de comunicação e de informação.

Escrever sobre as competências requeridas do bibliotecário de referência no meio virtual é, além de identificar os conhecimentos e habilidades que necessita, uma forma de divulgar sua importância dentro de uma biblioteca e chamar atenção para a constante necessidade de atualização do profissional. De acordo com Mota e Oliveira (2008, p. 99) “[...] as novas tecnologias de informação alteraram a rotina de vários segmentos e instituições sociais e, nessa

esteira, também provocaram impacto na forma de organização, disseminação e uso das bibliotecas”.

Trabalhar em um ambiente virtual requer uma série de diretrizes que precisam ser seguidas de forma correta para formalizar o serviço prestado. De acordo com a RUSA/ALA (Reference and User Services Association /American Library Association)¹ as diretrizes servem para auxiliar as bibliotecas com a instalação e manutenção de serviços de referência virtual. As orientações são divididas em cinco partes gerais, sendo elas: a definição do que é a referência virtual, a preparação para disponibilizar os serviços, o modo como é prestado o serviço, a organização da referência virtual dentro da biblioteca e a privacidade dos dados entre as comunicações.

Pretende-se, assim, com esta pesquisa, contribuir para o conhecimento das competências requeridas para o bibliotecário que deseja atuar nos serviços de referência virtuais. Os dados podem servir de alerta tanto a estudantes, que podem enriquecer sua formação buscando os conhecimentos necessários para atuar à distância de seus usuários, quanto a profissionais que já estão no mercado, reforçando a necessidade de educação continuada. Os ambientes de fornecimento de serviço virtuais prestam-se também àqueles profissionais que desejem atuar de forma autônoma, mediando informações.

Para os docentes, reconhecer as competências requeridas para o bibliotecário que atua no serviço de referência virtual, pode significar o repensar dos processos de formação profissional dos bibliotecários, ministrando cursos específicos ou oferecendo disciplinas que capacitem os estudantes para atuar no mundo virtual, que implica num maciço uso de tecnologias de informação, destreza no trato e reconhecimento de fontes, clareza no uso da linguagem e competência de comunicação usando diferentes recursos e suportes.

¹NA: Divisão da American Library Association (ALA) (Associação de Bibliotecários Americanos) trata-se da Associação para [Prestação] de Serviços de Referência e de [Atendimento] a Usuários. Disponível em: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>. Acesso em: 9 ago. 2016.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Este capítulo tem como objetivo apresentar a revisão de literatura, que embasou este estudo. A divisão dos temas compreende: Serviços de referência – conceitos; Serviços de referência – história e evolução; Serviços de referência virtual; Bibliotecário de referência; Formação do profissional e Competências.

A revisão de literatura foi realizada na internet; em revistas eletrônicas como a Ciência da Informação, a Perspectivas em Ciência da Informação, a Biblos, a Transinformação, a Informação e Sociedade, a Encontros Biblio e a Revista ACB; no Repositório Institucional de Teses e Dissertação da Biblioteca Central da Universidade de Brasília (UnB), na Biblioteca Digital de Monografia da UnB, no Repositório Institucional da UNESP e na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) do Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia (IBICT). Não foi feita nenhuma restrição com relação à data da publicação e não foi levantada literatura estrangeira.

2.1 Serviços de referência – conceitos

Grogan (2001, p.22) trabalhou com a ideia de que o serviço de referência é mais do que técnicas especializadas ou simplesmente habilidade profissional: “Trata-se de uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender.”

Inazawa (2013) publicou em sua dissertação um quadro com a cronologia das definições do serviço de referência entre os anos de 1937 a 2000, onde identificou a pouca mudança do serviço até o século XXI.

Quadro 1 - Cronologia das definições de serviço de referência de 1937 a 2000

Definições de “serviço de referência”	Autores
“Visa responder questões, localizar materiais de informação, fornece instrução informal no uso do catálogo ou de qualquer ferramenta de referência e instrução formal através de cursos em escolas e universidades. Compilar bibliografias.”	Shores (1937)
“Fase do trabalho em bibliotecas que se preocupa, diretamente, com a assistência aos leitores, em fornecer informação segura e em usar os recursos da biblioteca.”	American Library Association (1943)
“É responsável pela interpretação dos recursos de informação para os usuários, não sendo uma função periférica da biblioteca. O bibliotecário faz o ajuste entre as fontes de informação e as necessidades do usuário. Sua função é atender às demandas do leitor, introduzir o conhecimento das fontes aos usuários e promover treinamento direto. ”	Melvin Dewey apud Rothstein (1953, p. 20; 21)

Fonte: Elaborado por Inazawa (2013, p.38), com base em Rabner e Lorimer.

(Cont.)

Quadro 1 - Cronologia das definições de serviço de referência de 1937 a 2000

Definições de “serviço de referência” /	Autores
“Objetiva auxiliar os leitores em seu autodesenvolvimento. Indicar os meios para coletar informações. Suprir informações diretamente seria privar o usuário da experiência da investigação pessoal, portanto, os bibliotecários universitários salientam o papel do serviço de referência como forma de instrução e assistência com orientação. As atividades são: instrução bibliográfica formal, lidar com questões factuais, responder questões com livros de referência, preparação de bibliografias e índices.”	Rothstein (1955, p. 98-104)
“A função de referência é a ajuda que as bibliotecas dão aos leitores em encontrar a informação que eles necessitam. Pode ser definida, também, como o auxílio prestado pelo bibliotecário ao relacionar as fontes impressas aos usuários que delas precisam.”	Wheeler; Goldhor (1962, p. 313-315)
“Assistência direta aos usuários de bibliotecas que necessitam de um livro em particular ou de alguma informação em qualquer livro. Assistência indireta a usuários na forma de construção e manutenção de coleções de referência.”	Rugh (1975, p. 295)
“É caracterizado por um alto grau de interação pessoal entre a equipe da biblioteca e seus usuários. A maioria de suas tarefas está em encontrar a informação necessária para os usuários, ou dar assistência para que eles encontrem por si mesmos as suas informações, instrução no uso da biblioteca e orientação na escolha apropriada de materiais.”	Bunge (1980, p. 185)
“Visa a [...] provisão ou assistência em encontrar informação pelo bibliotecário ou especialista em informação, quando requerida por um cliente. O serviço deveria ser fornecido prontamente de maneira profissional, tão amplo quanto possível em termos de quantidade.”	Sable (1984)
“A intenção do serviço de referência é atender a uma necessidade de informação, ensinar o processo de pesquisa, promover a independência no uso da biblioteca.”	Mendelsohn (1997, p. 551)
“No serviço de referência [...] a instrução é mais necessária hoje do que nunca. O assessoramento de leitores continua, e as relações pessoais entre bibliotecários e leitores é, ainda, o centro, ou o que nós fazemos.”	Tyckoson (1997, p. 10-13)
“No ambiente digital, as habilidades de instrução do serviço de referência e informação precisam estar integradas para oferecer aos usuários de bibliotecas e demais pessoas que buscam informação o mais conveniente ambiente de aprendizagem com suporte. Serviço de referência é o toque humano em orientar usuários de informação num ambiente digital.”	Rader (1999, p. 210; 218)
“Serviço referência é um serviço personalizado e que teve seus valores essenciais adaptados às necessidades individuais da geração de usuários do ciberespaço.”	Ferguson (2000, p. 301)

Fonte: Elaborado por Inazawa (2013, p.38), com base em Rabner e Lorimer.

Com o decorrer dos anos foram surgindo outras definições relacionadas ao serviço de referência, mas com poucas alterações no sentido geral, como se observa com relação ao que discorrem Macieira e Paiva (2007, p.2):

O Serviço de Referência compreende a prestação de serviços de informação e assistência visando o atendimento às necessidades de informação dos usuários. Trata-se de um serviço de caráter intensamente pessoal, pois envolve a comunicação direta entre o bibliotecário e o usuário.

Mangas (2007, p.3), no seu artigo sobre como gerir um serviço de referência, destaca o termo da seguinte maneira: “[...] a denominação de «serviço de referência» é aquela que é aceita para designar todo aquele serviço que na biblioteca está incumbido de responder, informar e orientar o utilizador nas suas dúvidas e pesquisas.”

A RUSA aprovou a definição de serviço de referência como “[...] consultas de informação em que o pessoal da biblioteca é recomendado a interpretar, avaliar e/ou utilizar recursos de informação com destino a ajudar os outros para atender as necessidades específicas de informações.” (REFERENCE USER..., 2008, tradução nossa).

Na opinião de Siqueira (2010, p. 124) o serviço de referência vai além da técnica especializada de orientação bibliográfica. Trata-se, de acordo com a autora, de uma atividade humana, onde se ampara um anseio de alguém que precisa de algo que não foi encontrado e que diante da impossibilidade de entender, busca a informação:

[...] deve-se ter em mente que o serviço de referência inicia-se desde a recepção do indivíduo, que acontece primeiro no nível da comunicação não-verbal, à retomada de uma nova abordagem, utilizando outras estratégias, quando os resultados encontrados não satisfazem o indivíduo.

O serviço de referência é definido por Accart (2012, p. 13) como um serviço completo, tornando-o diferente dos demais departamentos por haver características diversificadas. O atendimento ao público é o grande diferencial, onde uma resposta é gerada para uma questão formulada pelo usuário. Para o autor, esta é a porta de entrada para a valorização da instituição e de todo o acervo que possui.

Grogan (2001), com muita propriedade, traçou toda a sequência lógica do processo normal de referência, dividido em oito passos. Essa sequência é a representação do processo de referência em sua totalidade, podendo haver ou não processos a mais.

Quadro 2 – Sequência das etapas do processo de referência

1- PROBLEMA	Problema reconhecido pelo usuário sobre qualquer tipo de informação
2- NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO	Necessidade de adquirir conhecimento sobre tal problema
3- QUESTÃO INICIAL	Perguntas feitas de forma intelectual, com palavras, e formulá-las como questão
4- QUESTÃO NEGOCIADA	Redefinição ou reformulação da questão inicial para esclarecimentos
5- ESTRATÉGIAS DE BUSCA	Como o acervo de informações será consultado e quais partes serão consultadas
6- PROCESSO DE BUSCA	Busca realizada nos meios que a biblioteca disponibiliza (acervo físico e virtual)
7- RESPOSTA	Resultados obtidos com a realização da busca
8- SOLUÇÃO	Avaliação dos resultados

Fonte: Adaptado de Grogan (2001)

Isto posto, é possível definir o serviço de referência como o setor que trata o cliente como elemento fundamental da instituição, construindo um elo entre a informação e o usuário. Accart (2012) afirma que o serviço que utiliza muito mais que técnicas de pesquisa, necessita de competências para lidar com indivíduo que tem necessidades pessoais e profissionais a serem resolvidas em um ambiente de pesquisa. Considerando suas características, que envolvem a comunicação, o tratamento de informação e o conhecimento e uso de fontes e do acervo, pode ser compreendido como um serviço completo, por apresentar características que o diferem dos outros setores de uma biblioteca, como o empréstimo, catalogação e indexação, classificadas como serviços internos, conforme Accart (2012, p. 13).

O conceito utilizado para dar embasamento para esta pesquisa foi o de Macieira e Paiva (2007, p.2) que definiram o serviço de referência como compreendendo “[...] a prestação de serviços de informação e assistência visando o atendimento às necessidades de informação dos

usuários.”. Em resumo, é o serviço prestado aos usuários visando o atendimento das necessidades de informação de forma direta e pessoal.

2.1.1 Serviço de referência – história e evolução

O serviço de referência, comparado a outras atividades da Biblioteconomia, como catalogação e classificação, é considerado relativamente novo. “Até meados do século XIX, muitos estudiosos somente buscavam uma biblioteca quando suas próprias coleções particulares, frequentemente imensas, não os ajudavam.” (GROGAN, 2001, p. 23).

Como mencionado, as bibliotecas até parte do século XIX foram inatingíveis para a maioria da população que, em sua maior parte, era formada por analfabetos. Durante o final do século XIX, a ligação entre a biblioteca e a comunidade se tornou mais estreita por haver a necessidade de se ter uma classe trabalhadora alfabetizada. A expectativa era a de que sendo alfabetizados o trabalho seria mais produtivo e a sociedade se tornaria melhor após o acesso ao conhecimento. Assim, nascem as bibliotecas públicas, onde as obras e as informações estão disponíveis para toda a comunidade, conforme Tyckoson (2001, tradução nossa).

Para Pessoa e Cunha (2007, p. 69) com o desenvolvimento da produção científica e o crescente volume das publicações, ocorreu a necessidade de criar um número maior de bibliotecas, com conseqüente crescimento na oferta de serviços de informação e melhorando o auxílio ao usuário.

O surgimento dos serviços de referência como menciona Mangas (2007, p. 1), se deu primeiramente nas bibliotecas públicas americanas no decorrer do século XIX. Autores como Tyckoson (2001, tradução nossa) e Accart (2012) atribuem o termo a Samuel Swett Green após publicar seu artigo na 1ª Conferência da American Library Association², no ano de 1876, onde mencionava o auxílio do bibliotecário ao usuário.

Accart (2012, p. 7) publica em seu livro as quatro missões do bibliotecário de referência que, conforme ele, Green definiu em seu artigo:

- ajudar os usuários a compreender o funcionamento da biblioteca;
- responder às perguntas dos usuários;
- ajudar os usuários a selecionar as obras boas;
- promover e personalizar os serviços da biblioteca.

2 NA: Associação Americana de Bibliotecas. Disponível em: <http://www.ala.org/>. Acesso em: 8 ago. 2016.

Em seguida, William B. Child, conhecido como o sucessor de Melvil Dewey na Columbia College, registra em seu artigo publicado em 1891 que a qualificação principal de um bibliotecário de referência é a experiência, que indica o caminho para a resolução de problemas, conforme Grogan (2001, p. 1). A afirmação reaparece com Accart (2012, p. 79) que declara ser a referência “[...] uma função que se aprende com o tempo e com a experiência.”

Conforme mostra o Quadro 1, o conceito sobre o serviço de referência pouco muda em sua essência, mas a forma como os serviços são prestados foram sendo alterados de acordo com a realidade de cada biblioteca e com as novas ferramentas que vão surgindo no mercado para auxiliar na organização, busca e recuperação da informação como Pessoa e Cunha (2007, p. 70) mencionam.

De acordo com Accart (2012, p. 7), os manuais de Biblioteconomia norte-americanos assumem a referência como uma função legítima da Biblioteconomia. “Neles se explicita a recepção ao leitor, a entrevista de referência, a necessidade de informação, as fontes necessárias para responder as consultas.”

Accart (2012, p. 158) também afirma a importância do serviço de referência e seu futuro como sendo algo necessário e que “[...] o público precisa contar com atendimento em qualquer instituição, sendo que tal atendimento deve ser profissional e de qualidade.”. A partir desta ideia a tecnologia entra de forma a unir a referência presencial e a virtual para ampliar os serviços, alcançar um público maior e divulgar a relevância de uma biblioteca numa sociedade.

2.1.2 Serviço de referência virtual

O serviço de referência virtual teve seu início a partir do “[...] final da década de 1980, quando se tornou comum a disponibilização dos catálogos das bibliotecas na rede, o que veio facilitar a localização de informações e documentos.” (PESSOA, CUNHA, 2007, p. 70). Para Accart (2012, p. 163) ele é tido como um prolongamento do serviço de referência presencial e não um serviço à parte, visando um contato direto com o usuário de forma mais rápida sem a necessidade de o usuário estar presente face-a-face com o bibliotecário.

Para a RUSA (REFERENCE USER..., 2004, tradução nossa) o serviço de referência virtual é iniciado eletronicamente, na maioria das vezes em tempo real, onde os clientes utilizam as mais variadas tecnologias com acesso à internet para se comunicar com o pessoal de referência, sem estar fisicamente presente.

A definição que Accart (2012, p. 181) sugere para o serviço de referência virtual seria aquele que:

[...] oferece um ponto de acesso único em linha que o usuário pode identificar imediatamente, ao qual ele apresenta uma solicitação, entregue aos cuidados de profissionais qualificados, solicitação esta que enseja uma resposta rápida, pertinente e de qualidade.

Nascimento *et al.* (2012, p. 169) definem o serviço de referência virtual como sendo o auxílio ao usuário sem necessariamente estar no espaço físico da biblioteca.

Esta orientação se torna possível graças à assistência dos recursos digitais, os quais apresentam muitas vantagens, dentre elas: proporcionar facilidade de acesso, fornecer uma opção a mais para a comunicação usuário biblioteca, ser conveniente àqueles que não têm tempo disponível para vir ao espaço físico, assim como permitir a ampliação dos serviços oferecidos pelas bibliotecas.

Com a produção de informação em meios, formatos e suportes variados, as bibliotecas incorporaram às coleções impressas, outros suportes que facilitaram o acesso ao usuário. O serviço virtual, a partir de então começou a ganhar espaço porque os usuários poderiam usufruir das informações de que necessitam de qualquer lugar, como suas residências, trabalho e escolas, como menciona Kovacs (2004, tradução nossa).

Mesmo que à época do texto, o serviço de referência virtual não tivesse a penetração que se percebe nessa segunda década do século XXI, pode-se afirmar que os oito passos mencionados por Grogan (2001, p. 56) também sejam aplicáveis ao serviço de referência virtual. O motivo está ligado ao computador e à informática, pois são tratados como componentes rotineiros no processo de referência e na melhora da imagem do bibliotecário de referência.

De acordo com Pereira e Silva (2010, p. 153), como fator para a expansão do serviço de referência virtual estão as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). Elas nascem a partir da “[...] denominada Sociedade da Informação e do Conhecimento que cogita uma capacidade constante de inovação.”. No Brasil, foi a partir dos anos 2000 que o valor das TICs é percebido por gestores públicos, pois são usadas para impulsionar o desenvolvimento do país.

Morigi e Pavan (2004, p. 117) afirmam que as TICs tiveram impacto na vida social, no trabalho, no lazer e nas comunicações, transformando modos de interação. Se antes o contato entre pessoas ou entre clientes e fornecedores era predominantemente face-a-face, virtualmente se tornou realidade e presente nessa relação. Desse modo, a troca de mensagens via *e-mail*, *chat*, entre outros meios de comunicação, intensificaram o uso do serviço de referência virtual.

No século XVII o homem foi caracterizado como “científico”. No século XVIII como “industrial” e no século XX foi chamado de “tecnológico”. Em todas estas fases eles se dedicaram a construir e multiplicar objetos materiais e simbólicos, passando por três revoluções consecutivas no decorrer da história. (RIBEIRO e VETTER, 2008, p.3)

Com o advento da *web 2.0*, cresceu o número de usuários na rede, inserindo diversos conteúdos, tornando a validação da informação pelo bibliotecário de referência essencial (ACCART, 2012, p.191). Nesse sentido, a internet é definida como um meio de comunicação onde se realiza a interação entre o locutor e interlocutor, facilitando a busca por opiniões e ideias (GALLI, 2002, p. 4). A partir de então, a internet, que não para de crescer e de se desenvolver, é vista como uma rede pública, onde são ofertados produtos, serviços e informações, como Chaim (2007, p. 97) relata.

É a partir desse desenvolvimento e da diversificação de produtos, conteúdos e serviços ofertados que surgem vários modelos de referência virtual de acordo com Accart (2012, p. 210), no qual cada um possui aspectos técnicos diferentes:

- Serviço independente, autônomo: a equipe de referência se dedica integralmente a essa tarefa;
- Serviço virtual junto com o serviço presencial: a equipe de referência se divide entre a referência virtual e a referência no local;
- Serviço colaborativo: vários serviços virtuais se organizam em rede de referência virtual, e o trabalho é compartilhado entre as equipes de referência da rede.

Chaim (2007, p. 97) ao escrever sobre a internet e sua evolução, afirma que:

O desenvolvimento das telecomunicações, as novas tecnologias da informação, a globalização da economia e o avanço da sociedade da informação têm a Internet como um meio que favorece o surgimento de produtos e os serviços até então desconhecidos e inimagináveis.

Cunha (1994, p.185) ao falar sobre as tecnologias de informação e a integração das bibliotecas brasileiras, faz um alerta devido à grande quantidade de informações que são liberadas pela internet:

A facilidade de acesso a quantidades enormes de informações, contidas em grandes volumes de documentos, organizados de maneira a facilitar a "navegação" entre eles,

pode levar a uma verdadeira desorientação, semelhante a de um motorista que chega a uma encruzilhada onde as placas de sinalização indicam excessivas alternativas de possíveis caminhos, sem que apareça indicado explicitamente, o nome do lugar de seu verdadeiro destino, ou informações sobre as melhores rotas possíveis. É a desorientação por *overdose* de informação.

Existem duas formas de prestar um serviço virtual de acordo com Accart (2012, p. 210-217) que são eles:

- Serviço virtual em tempo diferido (ou modo assíncrono) – em que a solução das questões não é efetuada em tempo real, como por exemplo demandas originárias pelo correio eletrônico, por lista de discussões e/ou torpedos;
- Serviço virtual em tempo real (ou modo síncrono) – que utiliza, por exemplo, salas de bate-papo para se comunicar em tempo real com o usuário.

Para facilitar na busca de informações para o usuário foram criados diversos serviços disponibilizados *on-line*. Os catálogos de acesso público *on-line* (conhecidos por sua sigla em língua inglesa OPAC – *Online Public Access Catalog*) são um dos exemplos de serviços virtuais disponibilizados pelas bibliotecas e “[...]sua utilização possibilita ao usuário pesquisar sobre determinada publicação, independentemente de sua localização.” (GALVÃO NETO; SILVA, 2010, *apud*, Nascimento *et al.*, 2012, p. 170).

Outros serviços são listados como alternativas *on-line* por Carvalho e Lucas (2005), que a despeito de ser um texto com mais de 10 anos, retrata o que se verifica em 2016:

- Provisão de documentos
 - Pesquisa *on-line* do acervo da biblioteca
 - Comutação bibliográfica *on-line*
 - Fornecimento de cópias *on-line*
 - Empréstimo entre bibliotecas
 - Entrega de material
 - Preparação de traduções
- Provisão de auxílio bibliográfico
 - Questões de referência simples e questões de referência complexas
 - Localização de Material
 - Levantamento bibliográfico em assuntos especializados
- Serviço de alerta eletrônico

- Informais
- Formais
- Orientação ao usuário
 - Orientação e Normalização bibliográfica *web*
 - Vocabulário Controlado

A RUSA sugeriu, em 2004 (REFERENCE USER..., 2004), diretrizes a serem seguidas para ajudar as bibliotecas na implementação e manutenção de um serviço de referência virtual. O fato é de que muitos produtos e serviços das bibliotecas e vários dos seus recursos foram migrados para o mundo virtual, fazendo com que os usuários tivessem acesso aos conteúdos de informação fora da biblioteca.

As diretrizes são separadas em 5 partes gerais sendo elas:

- Definição de referência virtual
- Preparação para serviços de referência virtual
- Prestação do serviço
 - Clientela
 - Parâmetros de serviço
 - Comportamento da equipe
 - Referência virtual colaborativa
- Organização do serviço
 - Integração do serviço de referência virtual
 - Infraestrutura/Equipamento
 - Finanças
 - Pessoal
 - *Marketing*
 - Avaliação e melhoria
- Privacidade
 - Comunicação privada entre usuário e funcionário
 - Confidencialidade dos dados recolhidos
 - Uso de transações feitas pelo serviço de referência virtual em bases de dados e FAQs³, com privacidade dos usuários e confidencialidade das perguntas
 - Dados recolhidos para divulgação de serviços devem ser protegidos (REFERENCE & USER SERVICES ASSOCIATION, 2004, tradução nossa)

³ NA: Do inglês *frequently asked questions* (FAQ): Perguntas mais frequente.

Dentre as diretrizes é possível encontrar o *marketing* como ferramenta para formação de um serviço de referência virtual, utilizado com a finalidade de atrair seus usuários. Accart (2012, p. 276) afirma que “[...] a satisfação dos usuários e a antecipação de suas necessidades são objetivos primordiais do serviço de referência.”.

Baptista (2007, p.83) identifica que apesar de muitos autores reconhecerem a importância do *marketing* nos serviços de informação, ainda há incompreensão sobre qual a verdadeira função dele. O serviço de *marketing* não é usado apenas para vender, mas é também uma forma de gerenciar uma empresa de forma mais ampla. O *marketing* pessoal também é necessário para o profissional que atende ao usuário, para que ele seja notado pelo público que procura auxílio nas questões informacionais.

Diante do exposto, para esta pesquisa, foi selecionado o conceito de serviço de referência virtual, de acordo com Accart (2012), que sintetiza o serviço virtual como sendo um ponto de acesso único em linha, no qual o bibliotecário e o usuário podem trocar informações para resoluções de problemas.

Foi possível identificar, neste capítulo, que o serviço de referência virtual é relativamente novo na Biblioteconomia, surgindo por volta dos anos 1990, nos Estados Unidos e na Escandinávia, como mencionado anteriormente, de modo a enriquecer a relação entre bibliotecário e usuário, assegurando, entre outros pontos, a importância da profissão. Por conseguinte, o nascimento do serviço de referência virtual, trouxe ao bibliotecário de referência novas funções que expandem a sua função na biblioteca. A partir dessa grande variedade de oferecimento de serviços, possibilitada pelos recursos tecnológicos, foi necessário que o bibliotecário moldasse sua profissão tanto para se adaptar às novas formas de desenvolver seu trabalho, quanto para melhor atender seus usuários e também para seu crescimento profissional.

2.2 Bibliotecários de referência

Conforme apresentado no capítulo anterior, o serviço de referência, presencial ou virtual, desde sua criação, necessita de um profissional com formação que permita que seja realizado de forma eficiente, o que inclui características técnicas e teóricas, usualmente aprendidas na graduação em Biblioteconomia.

A profissão de bibliotecário é amparada pela lei nº 4.084, de 1962, que dispõe sobre o exercício legal da profissão e suas atribuições. Em 1998 foi promulgada, a lei nº 9.674⁴, que também trata do mesmo assunto e complementa a de 1962. Além da legislação que regulamenta

⁴ Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9674.htm. Acesso em: 14 set. 2016.

o exercício profissional do bibliotecário, foi criado o Conselho Federal de Biblioteconomia, que congrega os Conselhos Regionais de Biblioteconomia e tem como objetivo a fiscalização do exercício e da ética profissional.

O código de ética profissional do bibliotecário⁵, instituído pelo Conselho Federal de Biblioteconomia no ano de 2002, tem como “[...] objetivo fixar normas de conduta para as pessoas físicas e jurídicas que exerçam as atividades profissionais em Biblioteconomia”. O art. 7º do Código de Ética traz as seguintes condutas em relação aos usuários e clientes:

a) aplicar todo zelo e recursos ao seu alcance no atendimento ao público, não se recusando a prestar assistência profissional, salvo por relevante motivo; b) tratar os usuários e clientes com respeito e urbanidade; c) orientar a técnica da pesquisa e a normalização do trabalho intelectual de acordo com suas competências.

Considerando a finalidade do código de ética, de direcionamento e orientação, mas não de indicação precisa de modos de fazer, não é de estranhar que as condutas sejam redigidas de forma mais geral em relação ao atendimento, não incluindo questões relacionadas aos serviços especificamente e sim do profissional. Desse modo, ainda que não seja mencionado o serviço de referência presencial e virtual, como forma de sanar as demandas de informação de usuários, pode-se pensar que essa é uma das possibilidades de “prestar assistência profissional”.

Para a Classificação Brasileira de Ocupações⁶, o bibliotecário, inserido na família dos profissionais da informação, tem sua descrição da seguinte forma:

Disponibilizam informação em qualquer suporte; gerenciam unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação. Tratam tecnicamente e desenvolvem recursos informacionais; disseminam informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento; desenvolvem estudos e pesquisas; realizam difusão cultural; desenvolvem ações educativas. Podem prestar serviços de assessoria e consultoria.

O trabalho do bibliotecário de referência é caracterizado “[...] pela comunicação formal ou informal no sentido de orientar, seja pelo contato direto e pessoal ou por mecanismos que possibilitem o acesso à informação solicitada”. (SILVA, 2006, p. 48).

Ranganathan (2009, p. 197) ao falar sobre a terceira lei da Biblioteconomia, sintetizada na frase “para cada livro seu leitor” mencionou que o serviço de referência possui agentes promotores do produto e afirma que “[...] a existência desse pessoal – o ‘pessoal de referência’

⁵ Disponível em: <http://www.crb14.org.br/UserFiles/File/C%C3%B3digo%20de%20%C3%89tica%20Bibliotec%C3%A1rio.pdf>. Acesso em: 15 set. 2016.

⁶ Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>. Acesso em: 20 set. 2016.

como é chamado – representa um dos mecanismos eficientes empregados pelas bibliotecas modernas para cumprir o que determina a Terceira Lei.”

Para Lucas (1996, p. 60) a função do bibliotecário, principalmente do bibliotecário de referência, não seria medida pelos termos de quantidade da informação fornecida e sim pelo tempo economizado pelos usuários, fazendo do bibliotecário um “refinador” humano da informação.

Nos capítulos seguintes serão apresentados os tópicos relacionados à formação profissional do bibliotecário de referência e suas competências.

2.2.1 Formação profissional do bibliotecário de referência

A partir do desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação e com o crescimento tanto na produção de conhecimentos científicos e tecnológicos nas diversas áreas sociais, quanto no acesso aos conteúdos de informação gerados, houve o desaparecimento de algumas profissões e o nascimento de outras, como, respectivamente, datilógrafos (SOUZA, 2015) e *designers* gráficos de videogames (SALOMÃO, 2011). Mota e Oliveira (2008, p. 97) atestam que isso implicou na formação de novos profissionais.

Para Mueller (2004, p. 26) a partir desse fenômeno de desenvolvimento tecnológico, foi necessário que se criassem novos cursos. Nunes (1994) cita o curso de Saúde Coletiva, que surgiu na segunda metade dos anos 1950 na América Latina e o curso de Química Tecnológica⁷, criada já nos anos 2000, assim, auxiliando na formação de pessoas com grandes níveis de estudos.

No caso dos bibliotecários, eles foram moldando suas funções conforme os anos foram se passando. De acordo com Morigi e Pavan (2004, p. 120), inicialmente:

[...] as práticas dos bibliotecários estiveram alicerçadas na organização e no tratamento técnico das informações em suportes impressos, localizados em centros de documentação e bibliotecas. Além disso, o lugar físico – a biblioteca – e os processos interativos deste profissional com os usuários da informação permitiram que se constituísse a identidade do bibliotecário, competências plenamente consolidadas e regulamentadas pelos estatutos da profissão.

Pereira e Cunha (2007, 45) com base em Targino (2000) definem profissão como sendo uma palavra originária do latim *professione* e que remete ao ato ou efeito de professar. Entende-

⁷ Disponível em: <https://www2.ufmg.br/mostradasprofissoes/Mostra/Cursos/Ciencias-Exatas-e-da-Terra/Quimica-Tecnologica>. Acesso em: 15 set. 2016.

se deste “[...] termo um sentido de confissão pública de uma crença, sentimento, opinião ou modo de ser, conduzindo à concepção de uma atividade ou ocupação especializada, que requer preparo e formação.”.

Mueller (2004, p. 23) afirma que os termos profissões da informação e profissionais da informação se tornaram comuns nas décadas que antecederam a publicação de seu texto. De acordo com Cunha (2000 *apud* MOTA; OLIVEIRA, 2008, p. 101), na França a formação dos profissionais em Ciência da Informação se dá por três ciclos. O primeiro corresponde a um curso de formação técnico superior com duração de dois anos, o segundo tem uma duração de quatro anos, equivalente à graduação no Brasil e o terceiro é apontado como o doutorado ou a atuação no mercado de trabalho.

No Brasil, a Biblioteconomia inicia-se pelo curso de graduação, podendo o profissional cursar pós-graduação em cursos de especialização, mestrado e doutorado. Nos Estados Unidos, porém, para maioria dos cargos ofertados é necessário como requisito o diploma de mestre para trabalhar como bibliotecário, segundo a American Library Association⁸.

O primeiro curso de Biblioteconomia do Brasil foi criado pela Biblioteca Nacional nos anos de 1911-1930, de acordo com Madureira e Vilarinho (2010, p. 94). A formação do bibliotecário no Brasil, pela Biblioteca Nacional, de acordo com Almeida (2012, p. 44) foi influenciada pelos franceses, mais precisamente pela “École de Chartes” e tinha forte característica humanística. Em São Paulo, nos anos 1929, a influência era dos Estados Unidos, pela “Columbia University”, e com características tecnicistas. Nos anos 1960 foi reconhecida como profissão de nível superior. O primeiro curso de pós-graduação surgiu no ano de 1970, no antigo Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD), em 1976 recriado como Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), conforme Oliveira, Carvalho e Souza (2009, p.19).

Estudando o curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Paraná, Guedes (1985, p.162-163) explica que foi desenvolvido em consonância com as funções da universidade, que incluem o ensino, a pesquisa e a extensão. De acordo com a autora, a função relacionada ao ensino visa orientar o aluno quanto às potenciais áreas de atuação com formação básica, humanística e tecnológica e enfatiza a função social. Com relação à segunda função, pretende ajudar o aluno a ampliar o corpo do conhecimento do curso, incentivando a utilização da pesquisa como forma de avaliar o desempenho profissional e para que o profissional possa atuar de acordo com as mudanças no meio social com esforço de adaptação, captação e

⁸ NA: Associação Americana de Bibliotecas. Disponível em: <http://www.ala.org/educationcareers/libcareers/become>. Acesso em: 7 set. 2016.

transformações contínuas. Por último, a extensão tem como objetivo promover reuniões de estudo e debates com profissionais não docentes, promover uma educação contínua, por meio de cursos, palestras, conferências, congressos, etc. e implantação e organização de serviços que atendem à demanda implícita e explícita de informação da comunidade.

A formação acadêmica básica do bibliotecário no Brasil, como relatado anteriormente, se dá por graduação, que permite o exercício profissional. As universidades que possuem o curso de graduação em Biblioteconomia geralmente possuem disciplina específica que trata do serviço de referência, conforme dados de algumas delas, selecionadas com base no Índice Geral de Cursos (IGC) ⁹ situado entre os níveis 4 e 5, divulgados no portal do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP)¹⁰.

- Universidade de Brasília (UnB)
 - SERVICOS DE INFORMAÇÃO – Ementa: Serviços de atendimento ao usuário, em diversos tipos de bibliotecas: consultas, informações específicas e levantamentos bibliográficos. Interação usuário/bibliotecário. A entrevista de referência. Técnica de busca manual e buscas com o auxílio do computador. Fontes convencionais e fontes não convencionais de apoio a referência. Marketing dos serviços de informação. Identificação e integração entre os vários tipos (focos) de informação existente numa entidade. As funções do bibliotecário.
- Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)
 - SERVIÇO DE REFERÊNCIA – Ementa: O serviço de referência: histórico, conceito, técnicas. O bibliotecário de referência: características e atribuições. Processo de referência: negociação com o usuário. Usuários reais e potenciais. Atendimento presencial e à distância. Treinamentos formais e informais. Programas cooperativos.
- Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT)
 - SERVIÇOS DE REFERÊNCIA – Ementa: Diferenciação entre serviços e produtos. Perfis de usuários. A indústria da informação: geração, produção e comercialização de documentos, fontes e serviços de informação. Serviços de provisão e acesso. Utilização de bancos e bases de dados nacionais e estrangeiros. Fontes de referência. A entrevista de referência.
- Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR)

⁹ Índice Geral de Cursos – O IGC é um indicador de qualidade que avalia anualmente as instituições de educação superior. O IGC é calculado desde 2007 e os resultados estão disponíveis para download no quadro ao lado. Fonte: <http://portal.inep.gov.br/educacao-superior/indicadores/indice-geral-de-cursos-igc>. Acesso em: 4 set. 2016.

¹⁰ Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. <http://portal.inep.gov.br/>. Acesso em: 29 ago. 2016.

- SERVIÇO DE REFERÊNCIA E FONTES DE INFORMAÇÃO – Ementa: Diagnóstico, caracterização e conhecimento dos Serviços de Referência e as Fontes de informação em biblioteconomia e ciência da informação, das redes de informação, comunicação, colaboração e interatividade voltadas ao SRI, estratégias de otimização do uso dos produtos e serviços promovidos pela unidade de informação, administração e supervisão dos recursos humanos do SRI. Estratégias de disseminação seletiva da informação.
- Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)
- SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO – Súmula: Serviço de atendimento aos usuários nos diversos tipos de unidades de informação. Processo de referência. Avaliação do serviço de referência.
- Universidade Federal de Sergipe (UFS)
- SERVIÇO DE INFORMAÇÃO E REFERÊNCIA – Ementa: Descrição e análise do setor de informação e referência em seus contextos bibliográficos das áreas do conhecimento humano.

A partir dessa seleção de ementas de disciplinas sobre o serviço de referência, é possível verificar que todas tratam o serviço de referência presencial e virtual num conjunto e não separadamente. Percebe-se, também, que há pouca alteração tanto das denominações quanto nas ementas das disciplinas, tratando sobre o atendimento de usuários e as formas de busca.

O serviço de referência, de acordo com Grogan (2001, p. 8), é um dom profissional do bibliotecário, onde o auxílio aos usuários é que dá razão para a sua realização. Apesar da afirmação de Grogan em relação ao “dom” que o bibliotecário necessitaria para realizar o serviço, Accart (2012, p. 78) declara que bibliotecas, serviços de documentação e arquivos recrutam profissionais diplomados. Assim, é possível reconhecer que para se definir como um bibliotecário de referência é necessário obter conhecimentos, habilidade e atitudes, fundamentais para realização do serviço, mas que podem ser aprendidos por profissionais com base em seus conhecimentos técnicos.

Com relação à questão das habilidades, Silva (2006, p. 49) considera que o bibliotecário de referência pode desenvolve-las no ambiente de trabalho, incluindo, por exemplo, a aptidão para relações humanas, senso de organização, de análise, conhecimento do ambiente da unidade de informação e da coleção de referência de forma aprofundada.

Vergueiro (2007, p. 67) trata do relacionamento entre os clientes como chave fundamental para as atividades do profissional da informação. O serviço de referência pode ser entendido como um campo bastante abrangente que se utiliza das novas tecnologias para auxiliar nas necessidades informacionais dos usuários.

O serviço de referência é impulsionado pela questão formulada pelo usuário e, por isso, é necessário que o bibliotecário de referência esteja apto a responder as diversas questões que podem vir a surgir. Grogan (2001, p. 37-45) identifica oito tipos de questões de referência possíveis:

- Consultas de caráter administrativo e de orientação espacial – são questões que não necessitam de pesquisas bibliográficas por serem de conhecimento básico e genérico sobre onde as coisas se encontram e como são realizados serviços na instituição.
- Consultas sobre autor/título – são utilizadas quando o usuário está à procura de uma obra ou autor específico.
- Consulta de localização de fatos – são consultas fatuais que necessitam de material específico para serem respondidas.
- Consultas de localização de material – são consideradas consultas abertas por tratarem de pesquisas realizadas através de assuntos ou buscas temáticas.
- Consultas mutáveis – são questões que podem vir a ser modificadas durante a pesquisa, podendo passar de autor para localização de fatos, por exemplo.
- Consultas de pesquisas – são consultas exaustivas sobre o tema proposto pelo usuário.
- Consultas residuais – são questões que não possuem coerência interna ou lógica.
- Questões irrespondíveis – são questões que o bibliotecário por mais que tente esclarecer, não encontre uma resposta que resolva a dúvida.

A função de referência de acordo com Accart (2012, p. 113) abrange:

- Recepção, ajuda, informação, encaminhamento dos usuários;
- Serviço de perguntas/respostas;
- Pesquisa de informações;
- Execução e acompanhamento da pesquisa de informações;
- Consulta aos documentos: livre acesso, acesso indireto;
- Capacitação no uso dos instrumentos bibliográficos e documentários;
- Empréstimo de documentos, empréstimo entre bibliotecas;
- Elaboração de produtos documentários ou bibliográficos.

Em avaliações para analisar situações da profissão como caminho para diálogos de profissionais de referência é necessário que leve em conta alguns tópicos, listados no Quadro 3, de acordo com Accart (2012, p. 86):

Quadro 3 – Bibliotecário de Referência

O que é um profissional de referência?

- Ele domina as atividades que tem de enfrentar diariamente.
- Sabe medir a carga de trabalho.
- É capaz de medir os diferentes graus com que lidará com um serviço a ser realizado conforme os meios que a administração puder lhe proporcionar.
- Participa da execução dos serviços e de sua qualidade.
- Tem um comportamento coerente em face dos usuários, da equipe e dos superiores.
- Compatibiliza o trabalho executado com o formulário de descrição de cargo e as normas profissionais.
- Cumpre com os objetivos pessoais predeterminados.
- Deve comprovar curiosidade intelectual e abertura para o exterior.

Fonte: Accart (2012, p. 86)

Walter e Baptista (2008, p. 99) ao concluírem seu artigo sobre a formação profissional do bibliotecário afirmaram que:

Uma formação profissional conectada com as mudanças originadas pela introdução de ferramentas tecnológicas para o armazenamento e recuperação da informação e a educação continuada são condições necessárias para o bibliotecário sobreviver no espaço competitivo que existe no mundo do trabalho.

Concluindo, o profissional da informação, centrado no serviço de referência, vem, no decorrer dos anos, evoluindo suas qualificações para que sempre se adeque à passagem de fases, tanto tecnológicas quanto sociais na intenção de satisfazer as necessidades de seu público.

Percebe-se que as TICs alteraram modos de atuar na profissão bibliotecária, que implicaram em mudanças em sua formação em todas as áreas. Com relação ao serviço de referência, ele tem se desenvolvido para o ambiente virtual, o que requer, também, a aquisição de novos conhecimentos, outras habilidades e também outras atitudes do bibliotecário que quiser atuar nesse segmento.

Art.7º – O Bibliotecário deve, em relação aos usuários e clientes, observar as seguintes condutas: a) aplicar todo zelo e recursos ao seu alcance no atendimento ao público, não se recusando a prestar assistência profissional, salvo por relevante motivo; b) tratar os usuários e clientes com respeito e urbanidade; c) orientar a técnica da pesquisa e a normalização do trabalho intelectual de acordo com suas competências.

Esse mundo não linear e direto, com suas exigências diferenciadas, é explicitado por Silva (2006, p. 52), que afirma que “[...] no meio eletrônico, a complexidade das habilidades de busca e recuperação da informação requer conhecimentos específicos.”

Esse pensamento se coaduna com Accart (2012, p.84), para quem:

A função de referência é mais bem exercida por profissionais qualificados. O que é um profissional de referência qualificado? É um profissional com educação superior, treinado em situações de trabalho diferentes que lhe permitem resolver as dificuldades encontradas. Estando submetido a demandas que crescem constantemente, sua adaptação é contínua. Ele faz um ajuste permanente entre a oferta e a demanda: a eficiência do profissional é reconhecida em situação de trabalho. Para melhor se adaptar, deve-se formar durante toda sua vida profissional. A formação incide sobre segmentos de competência, e é indispensável acompanhar a evolução geral da profissão, mediante atividades de educação continuada.

2.2.2 Competências do bibliotecário de referência

Até meados do século XX, os profissionais não se preocupavam com as fronteiras de atuação, jurisdições, competências e reconhecimento social. Isto se deu “[...] porque o elenco de profissões não era muito amplo, as práticas eram mais decisivas na formação das pessoas do que a academia e a ideia de profissionalização de algumas profissões é um fenômeno relativamente recente”. (WALTER; BAPTISTA, 2008, p. 86).

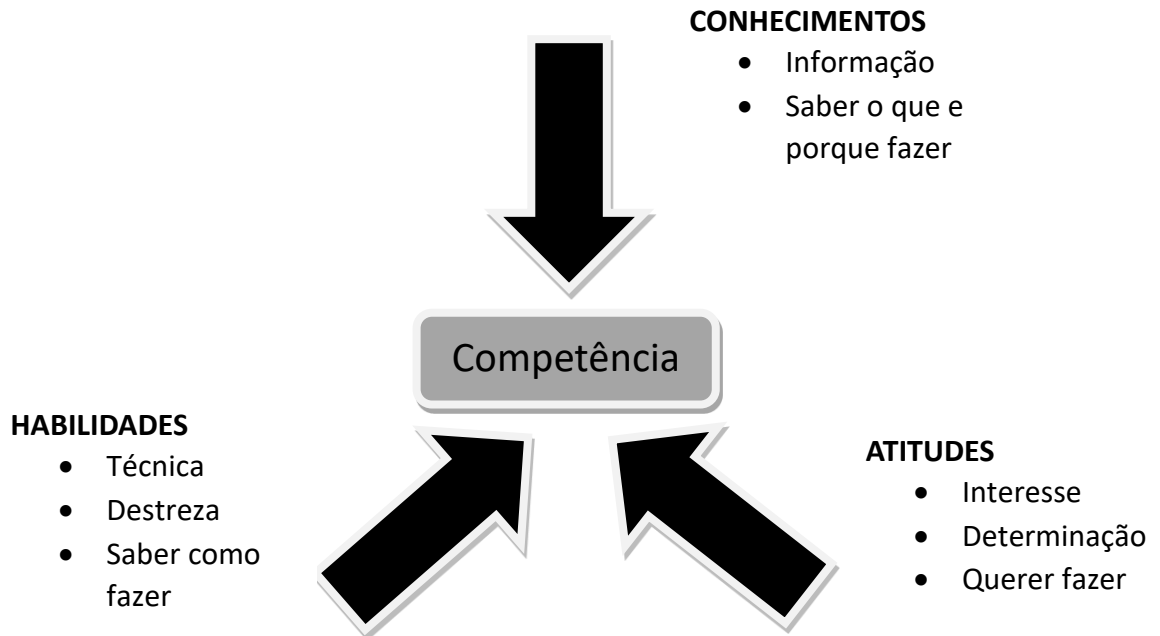
As competências, com o passar do tempo, vêm ganhando espaço na gestão de pessoas com intuito de alcançar vantagem competitiva e sucesso no mundo globalizado. O modelo de organizar o trabalho e gerenciar pessoas visa a identificação das competências necessárias e as que possam ser desenvolvidas para uma melhor atuação, como mencionam Amorim e Amaral (2011, p. 3). A identificação das competências é relevante para alcançar um alto desempenho no trabalho ou ao longo de uma carreira profissional, conforme Brandão (1999, p. 36).

Fleury e Fleury (2001, p. 184) definem competência como “[...] uma palavra de senso comum, utilizada para designar uma pessoa qualificada para realizar alguma coisa.”. Segundo Zarifian (1999 *apud* FLEURY e FLEURY, 2001, p. 187) a inteligência prática é o que define a competência, ou seja, situações que se apoiam nos conhecimentos que já foram adquiridos e os transformam, conforme aumentam a complexidade das situações.

O conceito de competência para muitos autores é pensado como um conjunto de conhecimentos, habilidade e atitudes para que haja um bom desempenho. Brandão (2000, p. 10) trabalha com as três dimensões, adaptado de Durand (1998), onde conhecimento é a

informação, saber o quê e saber o porquê, as habilidades dizem respeito à técnica, capacidade de saber como, por último as atitudes, que são o querer fazer, a identidade e a determinação.

Figura 1: As três dimensões da competência



Fonte: Durand (1998 *apud* BRANDÃO, 1999, p. 27), com adaptações.

Durand (1999, *apud* BRANDÃO, 1999, p. 25) define conhecimento ao que corresponde uma série de informações assimiladas e estruturadas pelo indivíduo, que permitem “entender o mundo”. A habilidade é relacionada ao saber fazer algo, aplicar e fazer uso de maneira produtiva do conhecimento que foi adquirido anteriormente. Por último, a atitude é relacionada a aspectos sociais e afetivos dentro do ambiente de trabalho.

Brandão (1999, p. 28) adota a seguinte definição para classificar competências:

[...] como humanas ou profissionais (aquelas relacionadas ao indivíduo ou à equipe de trabalho) e organizacionais (aquelas que dizem respeito à organização como um todo ou a uma de suas unidades produtivas), ressaltando-se que o conjunto de competências profissionais, aliado a processos e outros recursos, dá origem e sustentação à competência organizacional.

Faria (2005, p. 51) trata do conceito de competência como sendo o “[...] conjunto de capacidades, seus níveis de integração e aplicação nos diferentes âmbitos da vida individual ou social que se expressa através de uma síntese das experiências de vida que cada profissional possui, produzindo um saber fazer consciente.”

Para que se torne um bibliotecário de referência competente, requer-se, na concepção de Accart (2012, p. 79), “[...] experiência adquirida no exercício de uma profissão: formação sólida, cultura geral, conhecimento da área de atuação, domínio dos métodos e instrumentos, uma disposição especial para enfrentar qualquer tarefa.”. O futuro do serviço de referência e do bibliotecário é evolutivo, de acordo com Tyckoson (2003, *apud* FERRAZ *et al.*, 2007, p. 185).

Para Gadelha (2012, *apud* FERRAZ *et al.*, 2007, p. 185) foi a partir das transformações tecnológicas que novas atividades e desafios, envolvendo uma visão diferente, referente ao atendimento, apareceu para o bibliotecário de referência.

Como mencionado anteriormente, o bibliotecário de referência tem como objetivo principal auxiliar os usuários em suas demandas de informação e lhes dar respostas. Por isso Accart (2012, p.20) defende que as qualidades intelectuais e comportamentais são as mais exigidas do profissional, sendo elas:

- saber ouvir, ter prazer em se comunicar, mostrar-se disponível;
- mostrar curiosidade, criatividade, iniciativa, abertura de espírito, discrição e adaptabilidade.

Pintro (2012), trata em sua pesquisa as competências dos bibliotecários no serviço de referência em bibliotecas universitárias, visando a melhoria na qualidade dos serviços prestados. Inazawa (2013) também trabalha competências em sua dissertação, no entanto o foco é nas competências conversacionais do bibliotecário para um serviço de referência digital de biblioteca universitária. Ambas as pesquisas sugerem que trabalhar as competências para o bibliotecário de referência parece favorecer na melhoria do trabalho prestado.

O Quadro 4 apresenta uma compilação de competências que, de acordo com Accart (2012), Mangas (2007), Silva (2006) e Ochôa (1999, *apud* SILVA, 2006) fazem parte do dia-a-dia do bibliotecário de referência, juntamente com a categorização de acordo com a Figura 1 das três dimensões da competência de Durand (1998 *apud* BRANDÃO, 1999, p. 27).

Quadro 4 – Competências do bibliotecário de referência

Competências	Descrição
Conhecer o ambiente da unidade de informação; conhecer a coleção de referência de forma aprofundada; orientar os usuários em relação ao espaço físico da biblioteca e ao acervo; (SILVA, 2006; MANGAS, 2007; ACCART, 2012). (Competência – conhecimentos).	Ajudar os utilizadores dentro da biblioteca na localização das obras ou encaminhá-los para os serviços que melhor possam responder às suas necessidades.
Demonstrar flexibilidade em relação ao público (ACCART, 2012). (Competência – atitude).	Atender ao público de todas as idades, culturas, línguas ou profissões diferentes.
Elaborar produtos de informação (OCHÔA, 1999). (Competência – habilidade).	Elaboração de bibliografias, catálogos, guias, índices etc.
Estar disposto a ouvir o usuário, saber deixá-lo à vontade; acolher (ACCART, 2012; MANGAS, 2007). (Competência – atitude)	Receber com simpatia e profissionalismo os utilizadores.
Realizar o processo de referência para os usuários (OCHÔA, 1999). (Competência – habilidade).	Buscar, registrar, armazenar, recuperar e disseminar a informação gravada em qualquer meio para os usuários de unidades, serviços e sistemas de informação.
Saber administrar o fluxo de pessoas e não deixar à espera o usuário que tem pressa (ACCART, 2012). (Competência – atitude).	Mostrar rapidez no processamento de consulta.
Saber antecipar as demandas, ser proativo; utilizar de <i>marketing</i> ; realizar estudos de usuários (ACCART, 2012; OCHÔA, 1999). (Competência – habilidade).	Identificar novas demandas sociais de informação.
Saber atuar no processo de formação de usuários (MANGAS, 2007, OCHÔA, 1999). (Competência – habilidade).	Ensinar os usuários a utilizar os serviços e os recursos da biblioteca.
Saber compreender a consulta, avaliar para oferecer uma orientação correta, ser neutro em suas opiniões; informar; senso de análise (ACCART, 2012; MANGAS, 2007, SILVA, 2006). (Competência – conhecimento).	Resolver as perguntas e as pesquisas dos usuários.

Fonte: A Autora

(Cont.)

Quadro 4 – Competências do bibliotecário de referência

Competências	Descrição
Ter aptidão para relações humanas (ACCART 2012; SILVA, 2006). (Competência – atitude).	Ser amável e afável, sentir-se à vontade com o público.
Utilizar e disseminar fontes, produtos e recursos de informação em diferentes suportes (OCHÔA, 1999). (Competência – conhecimento).	Utilização de arquivos impressos, virtuais, em CD, DVD, etc.

Fonte: A Autora

Kovacs (2004, tradução nossa) publicou três capítulos sobre as competências necessárias para realização do serviço de referência virtual, cada um constituindo um grupo, explicando, detalhadamente, no que se constituem: competências técnicas, competências comunicacionais e competências de referência. Todas são utilizadas para atender as necessidades dos usuários de forma rápida e precisa.

As competências técnicas de acordo com Kovacs (2004, tradução nossa), são construídas a partir de uma infraestrutura técnica utilizada para navegar e localizar materiais solicitados dentro de um serviço virtual. A autora apresenta uma lista com competências técnicas referentes ao serviço de referência virtual que são consideradas desejáveis para o bibliotecário:

- Capacidade de entender e fazer uso de teclado de computador;
- Capacidade de trabalhar com várias aplicações de *software* e com várias janelas, movendo-se de forma adequada dentro do sistema operacional de uso;
- Conhecimento funcional de como acessar a internet, e-mail e se conectar a sites da *web* ;
- Conhecimento detalhado de pelo menos um navegador da *web* ;
- Demonstrar conhecimento das tecnologias básicas que qualquer serviço de referência virtual pode ou não pode estar usando;
- Demonstrar conhecimento funcional e das especificidades de software de bate-papo utilizado para um determinado sistema que a biblioteca faz uso;
- Demonstrar entendimento de como se conectar e conversar através do software de *chat* pela *web*;
- Demonstrar conhecimento sobre as diversas opções para a entrega de documentos ou informações;
- Demonstrar conhecimento de como enviar arquivos como anexos em *e-mail*;
- Demonstrar conhecimento das opções de transferência de arquivo (por exemplo, mensagens instantâneas e protocolo de transferência de arquivos);

- Capacidade de fazer uso das opções de transferência de arquivos (por exemplo, mensagens instantâneas, protocolo de transferência de arquivos e postagem na *web*);
- Demonstrar conhecimento do sistema de *e-mail* local e suas limitações;
- Demonstrar conhecimento de outros sistemas de *e-mail* e suas limitações;
- Demonstrar conhecimento das opções de baixar, instalar e usar barras de ferramentas, motores de busca, *plug-ins* e outras extensões do navegador utilizado;
- Capacidade de usar um scanner de documentos para salvar os materiais a serem enviados e/ou salvo para transferência. (KOVACS, 2004, p. 38, tradução nossa).

Ao listar as competências técnicas, Kovacs (2004, tradução nossa) direciona seu foco para o computador e suas funções. No entanto, a evolução das tecnologias se expandiu de tal forma que afirmar certos pontos acaba por não se aplicar na realidade da segunda década do século XXI, por exemplo, capacidade de fazer uso de um teclado de computador e conhecimento de como acessar a internet, habilidades que já se incorporaram à prática de qualquer profissional.

Cardoso (2000, *apud* MORENO, 2005, p. 70), ao trabalhar com o tema centrado em agentes de interface, afirma que o cenário onde as pessoas se ajustavam a máquinas passou por mudanças radicais. O computador, por exemplo, já possui diversas aplicações voltadas para pessoas que possuem dificuldades em se adaptar ao seu uso, como deficiência física, auditiva, visual, mental (intelectual), múltipla, autismo, entre outros, facilitando seu manuseio.

O Quadro 5 apresenta uma síntese das competências técnicas, e seu detalhamento, selecionadas para servirem de mensuração para a presente pesquisa, construído de acordo com Kovacs (2004, tradução nossa); Faria (2015) e Faria *et al.* (2005), juntamente com a categorização de acordo com a Figura 1 das três dimensões da competência de Durand (1998 *apud* BRANDÃO, 1999, p. 27).

Quadro 5 – Competências técnicas

Competências técnicas	Descrição
Estar apto a trabalhar com navegadores e suas particularidades (KOVACS, 2004, tradução nossa). (Competência – conhecimento).	Ter conhecimento de opções como baixar, instalar, uso de barras de ferramentas, plug-ins e outras extensões
Executar o processamento dos materiais a serem enviados nos diversos suportes disponíveis (KOVACS, 2004, tradução nossa; FARIA, 2015). (Competência – conhecimento).	Conhecer sobre os formatos de arquivos (pdf, jpeg, etc.);
Fazer uso de diversos softwares para assessoramento da disseminação da informação (KOVACS, 2004, tradução nossa). (Competência – habilidade).	Utilizar softwares de bate-papo ou <i>chat</i> como forma de interação com o usuário
Fazer uso de <i>e-mails</i> (KOVACS, 2004, tradução nossa). (Competência – habilidade).	Buscar aprender as funções do <i>e-mail</i> usado no local de trabalho; identificar as limitações do sistema de <i>e-mail</i> , por exemplo tamanho de arquivos a serem enviados e armazenamento de <i>e-mails</i> .
Manter-se atualizado em relação às tecnologias de informação (KOVACS, 2004, tradução nossa; FARIA <i>et al.</i> , 2005). (Competência – conhecimento).	Conhecer tecnologias para a referência que o serviço virtual pode ou não usar; conhecer sobre as diversas opções para entrega de documentos ou informações; executar procedimentos automatizados
Operar equipamentos que auxiliem no serviço de referência virtual (KOVACS, 2004, tradução nossa). (Competência – conhecimento).	Demonstrar conhecimento básico de uso de <i>scanners</i> , impressoras e outros equipamentos de digitalização e impressão de documentos;

Fonte: A Autora.

Com relação às competências comunicacionais, elas estão ligadas diretamente ao relacionamento com os usuários. Para Vergueiro (2007, p. 67). “[...] ainda que para muitos não pareça, o relacionamento com os clientes é o aspecto mais importante das atividades do profissional da informação.”. Inazawa e Baptista (2012, p. 178) definem competência conversacional, que pode ser compreendida como sinônima de competência comunicacional, como sendo “[...] o uso da comunicação através de conhecimentos, habilidades, atitudes e valores, com o propósito de aumentar o entendimento e a cooperação entre os indivíduos”. Dessa forma é possível entender que as competências comunicacionais, mesmo havendo uma distância física do usuário, no caso da referência virtual, ainda são importantes, mas vão se

modificando para que essas demandas sejam compreendidas de forma clara e permitam a realização da pesquisa pelos bibliotecários.

Para Ribeiro e Vetter (2008, p. 3) é por intermédio da comunicação que há transferência de informações, passada de geração a geração, formando a história de uma civilização, o que acaba por contribuir no desenvolvimento educacional, cultural, sócio-político e econômico de um país.

O serviço prestado presencialmente se utiliza de diversos meios como a corporalidade e a expressão facial para que o usuário entenda a informação a ser repassada, auxiliando o bibliotecário no seu trabalho. No serviço de referência virtual é necessário que o bibliotecário treine a maneira de se comunicar com o usuário que não esteja presente, de forma que ele obtenha o conhecimento corretamente.

Percebe-se que, na transferência da informação, há uma grande preocupação em se construir uma mensagem com conteúdo apropriado, pois ela tem objetivos claros de desenvolver mudanças significativas no conhecimento dos indivíduos. (INAZAWA e BAPTISTA, 2012, p. 176)

A ajuda humana compete com máquinas para responder às questões e, por isso, as competências comunicacionais precisam ser trabalhadas. Kovacs (2004, p. 60, tradução nossa) afirma que o humano tem a vantagem de consultar outra pessoa para esclarecer dúvidas e fazer a relação das informações fornecidas. O bibliotecário de referência virtual precisa ser acolhedor e encorajador, da mesma forma que no serviço presencial. As competências comunicacionais são listadas da seguinte maneira por Kovacs (2004):

- Capacidade e conhecimento da necessidade de continuar a aprender técnicas, comunicações e habilidades de referência e conhecimentos;
- Compreensão da boa entrevista de referência, utilizando das habilidades e técnicas para o serviço de referência virtual;
- Capacidade de empatia com os usuários da referência virtual durante uma entrevista e compreender algo da cultura e ambiente social do entrevistado;
- Capacidade de explicar os processos da biblioteca e de pesquisa sem usar termos técnicos específicos da Biblioteconomia;
- Demonstrar consciência da necessidade de imaginar e projetar um profissional como parte da participação da biblioteca na comunidade dentro da internet;
- Capacidade de fornecer informações sem fazer juízos de valor para manter a objetividade profissional;
- Capacidade de ler e responder com cuidado e rapidamente ao texto digitado por um usuário da biblioteca;

- Compreensão da necessidade e da capacidade de "estar presente" para o usuário na referência virtual;
- Compreensão de quando e como ensinar ou instruir um usuário durante uma transação de referência virtual;
- Demonstrar conhecimento de quando e como fornecer referências ou solicitar consulta a outros profissionais;
- Capacidade de trabalhar com múltiplos usuários em uma referência virtual dentro de um único ambiente;
- Conhecimento detalhado de digitação rápida e fluente em um teclado de computador a fim de fluir melhor a comunicação. (KOVACS, 2004, p. 67, tradução nossa).

Em concordância com a autora, a habilidade do bibliotecário de referência prestar um serviço fundamentado em comunicar-se é necessária, sempre com atenção no que seu usuário propõe como um problema a ser resolvido. Ao finalizar os tópicos, Kovacs (2004, tradução nossa) afirma como sendo uma das competências comunicacionais, a digitação rápida e fluída em um teclado de computador que, no entanto, não é levado como algo necessariamente obrigatório para prestar serviços de referência eficientemente.

Accart (2012, p. 282) afirma que “[...] a comunicação no serviço de referência é essencial para lembrar regularmente sua existência, seus objetivos, o que oferece em termos de produto, serviços e acesso à informação.”

Ademais, em tempos de internet, a necessidade de comunicação é ainda mais aguda, a fim de valorizar a pesquisa de informação pelo profissional de referência: ainda é muito pequena a noção que o usuário tem sobre a contribuição da profissão para essa atividade. (ACCART, 2012, p. 282, grifo do autor)

O Quadro 6 apresenta as competências comunicacionais de acordo com Kovacs (2004, tradução nossa), Faria (2015) e Faria *et al.* (2005), utilizadas igualmente como forma de mensuração para esta pesquisa, juntamente com a categorização de acordo com a Figura 1 das três dimensões da competência de Durand (1998 *apud* BRANDÃO, 1999, p. 27).

Quadro 6 – Competências comunicacionais

Competências comunicacionais	Descrição
Buscar comunicar-se com outros profissionais para auxiliar no fornecimento ou solicitação de referências (KOVACS, 2004, tradução nossa). (Competência – atitude).	Participar de redes de informação; listas de discussão
Buscar empatia com os usuários da referência virtual (KOVACS, 2004, tradução nossa; FARIA <i>et al.</i> , 2005) (Competência – atitude).	Conhecer características do usuário que está atendendo; buscar objetividade profissional ao fornecer informações; saber expressar-se de forma clara
Demonstrar consciência da necessidade de imaginar e projetar uma persona profissional como parte da participação da biblioteca na comunidade da internet (KOVACS, 2004, tradução nossa). (Competência – atitude).	Espaço da biblioteca na <i>web</i> .
Planejar e executar boas entrevistas de referência (KOVACS, 2004, tradução nossa). (Competência – habilidade).	Utilizar das habilidades técnicas para o serviço de referência virtual; compreender quando e como instruir um usuário durante uma transação de referência virtual
Reconhecer a necessidade de continuar a aprender (KOVACS, 2004, tradução nossa). (Competência – conhecimento e habilidade).	Evoluir nos conhecimentos das técnicas, comunicações e habilidades de referência
Utilizar linguagem com poucos termos técnicos da Biblioteconomia (KOVACS, 2004, tradução nossa). (Competência – habilidade).	Saber interagir com o usuário de forma que ele entenda o que está sendo dito

Fonte: A Autora.

Por último, as competências de referência, dizem respeito àquelas que são a base da formação do bibliotecário de referência, como conhecer o acervo, fontes de informações e as diversas formas de realizar buscas e sem elas o bibliotecário não é um bibliotecário, conforme Kovacs (2004, p. 100, tradução nossa). Baseado nessas competências é que o bibliotecário faz com que o usuário opte pelo serviço de referência virtual, ao invés de pesquisar por conta própria na *web*. As competências de referência listadas pela autora, são uma síntese de tudo que o bibliotecário de referência necessita para ter um bom desempenho em seu trabalho, sendo elas:

- Capacidade para ser acessível, manter e projetar uma atitude de serviço de referência de boas-vindas e entusiasta através de comunicações;
- Demonstrar conhecimento e capacidade de explicar políticas organizacionais relevantes para qualquer usuário de um serviço de referência virtual;

- Conhecimento funcional detalhado das fontes de referência de informação, como enciclopédias, almanaques, índices, bibliografias e obras de referência em formatos impresso e eletrônico;
- Demonstrar conhecimento das melhores referências do núcleo, fontes disponíveis em versão impressa e eletrônica e da gama de recursos de informação que podem ser utilizados na prestação de serviços de referência para indivíduos selecionados;
- Capacidade de realizar boas entrevistas de referência, analisar questões de referência usando o conhecimento das estruturas, organização e acessibilidade da informação em formatos impresso e eletrônico;
- Demonstrar consciência da necessidade e da capacidade de avaliar os recursos de informação por sua adequação, escopo e formato para um determinado uso;
- Capacidade de desenvolver pesquisa eficaz e flexível utilizando de estratégias, incluindo palavras-chave e pesquisas booleanas em catálogos de bibliotecas, bases de dados e motores de busca da *web*;
- Demonstrar conhecimento do alcance e limites dos motores de busca da *web*;
- Capacidade de realizar pesquisas avançadas em pelo menos um grande motor de busca da *web* (por exemplo, Google.com¹¹, Ask.com¹², Yahoo.com¹³);
- Demonstrar conhecimento do alcance e limitações da capacidade de usar ferramentas de referência da *web* de acesso livre (por exemplo, *Wikipedia*¹⁴);
- Demonstrar conhecimento da necessidade e a capacidade de avaliar as informações publicadas na *web* e a qualidade da informação;
- Demonstrar conhecimento das bases de dados licenciadas e acessíveis tanto para o bibliotecário de referência virtual quanto para qualquer usuário dos serviços de referência virtual;
- Demonstrar conhecimento de como e onde procurar informações locais para impressão e recursos eletrônicos;
- Demonstrar conhecimento de como e onde procurar por catálogos de outras bibliotecas;
- Demonstrar conhecimento e capacidade de aplicar as opções disponíveis para as referências de informações adequadas. (KOVACS, 2004, p. 103, tradução nossa).

As competências de referência, de certa forma são a compilação das competências técnicas e comunicacionais acrescentando o conhecimento adquirido na formação acadêmica. Da mesma forma como Kovacs (2004, tradução nossa) lista as competências técnicas, onde na

¹¹ Disponível em: <https://www.google.com.br>. Acesso em: 9 ago. 2016.

¹² Disponível em: <http://www.ask.com/>. Acesso em: 9 ago. 2016.

¹³ Disponível em: <https://br.yahoo.com/>. Acesso em: 9 ago. 2016.

¹⁴ Disponível em: <https://www.wikipedia.org/>. Acesso em: 9 ago. 2016.

realidade desta segunda década do século XXI há mudanças, como a habilidade de se conectar à internet, acaba por ocorrer o mesmo nas competências de referência que são reformuladas a todo momento com essa evolução constante dos serviços e produtos oferecidos em uma biblioteca.

Os grandes motores de busca, como mencionados pela autora, ajudam no trabalho de pesquisa de um bibliotecário de referência. Entretanto, dada a velocidade das mudanças tecnológicas e considerando o volume de informações à disposição dos usuários, são abertos espaços para bases de dados mais confiáveis e específicas como a SciELO¹⁵ e a Biblioteca Virtual em Saúde¹⁶.

A sociedade atual coloca inúmeros desafios aos profissionais da informação em seu conjunto e mais especificamente ao profissional de referência. O usuário é exigente, apresenta necessidades de informação muito diversas, aspira a uma oferta de serviço personalizado; as redes de informação atendem em parte, sem, no entanto, fornecer sempre a resposta desejada, principalmente em caso de pesquisas complexas. (ACCART, 2012, p. 79)

O Quadro 7 apresenta as competências de referência de acordo com Kovacs (2004, tradução nossa), Faria (2015) e Faria *et al.* (2005), fonte para as análises desta pesquisa, juntamente com a categorização de acordo com a Figura 1 das três dimensões da competência de Durand (1998 *apud* BRANDÃO, 1999, p. 27).

¹⁵ Scientific Eletronic Library Online. O programa SciELO, já possui 18 anos com funções que cobrem a indexação, agregação, publicação e interoperabilidade de coleções em acesso aberto de periódicos científicos avaliados pelos pares, publicadas por instituições nacionais dos países ibero-americanos e da África do Sul. As coleções são multidisciplinares e em diversos idiomas. Disponível em: <http://scielo.org/local/File/livro.pdf>. Acesso em: 5 set. 2016.

¹⁶ A Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) foi estabelecida em 1998 como modelo, estratégia e plataforma operacional de cooperação técnica da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) para gestão da informação e conhecimento em saúde na Região AL&C. Disponível em: <http://bvsalud.org/sobre-o-portal/>. Acesso em: 5 set. 2016.

Quadro 7 – Competências de referência

Competências de referência	Descrição
Avaliar as informações publicadas na <i>web</i> e a qualidade da informação (KOVACS, 2004, tradução nossa). (Competência – habilidade).	Saber identificar se as informações disponíveis na <i>web</i> possuem fontes confiáveis
Avaliar recursos de informação por sua adequação, escopo e formato para determinado uso (KOVACS, 2004, tradução nossa). (Competência – habilidade).	Saber identificar as fontes de informação específicas para cada usuário, a partir de seus conteúdos
Buscar informações utilizando de estratégias de pesquisa (KOVACS, 2004, tradução nossa). (Competência – habilidade).	Pesquisar utilizando palavras-chave e pesquisas <i>booleanas</i> em bases de dados e motores de busca na <i>web</i>
Conhecer detalhadamente as fontes de referência disponíveis na biblioteca (KOVACS, 2004, tradução nossa). (Competência – conhecimento).	Buscar conhecer sobre enciclopédias, almanaques, índices, bibliografia e obras de referência em geral; conhecer referências do núcleo que está inserido que podem ser utilizados para prestação de serviços de referência como bases de dados licenciadas, entre outros.
Explicar políticas organizacionais relevantes aos usuários (KOVACS, 2004, tradução nossa). (Competência – conhecimento).	Informar ao usuário seus direitos e deveres em relação ao acesso à informação
Planejar e executar estudos de usuários (FARIAS, 2015). (Competência – habilidade).	Promover estudos de usuários de forma a conhecer suas necessidades e planejar treinamentos que se tornem mais autônomos no processo de pesquisa
Saber quando e onde procurar por catálogos de outras bibliotecas (KOVACS, 2004, tradução nossa). (Competência – conhecimento).	Buscar outras fontes quando não as encontrar no catálogo da própria biblioteca
Ser acessível aos usuários (KOVACS, 2004, tradução nossa). (Competência – atitude).	Observar, por meio da comunicação, gentileza e disponibilidade para o usuário desde o primeiro contato
Ter consciência do alcance e limites dos motores de busca da <i>web</i> (KOVACS, 2004, tradução nossa). (Competência – conhecimento e habilidade).	Realizar pesquisas avançadas em diversos motores de busca da <i>web</i>

Fonte: A Autora.

Finalizando, então, as competências técnicas, resumidamente, fazem parte de como o bibliotecário interage com o computador por meio de *softwares* e *hardwares* utilizados pela biblioteca. O profissional que atua no serviço de referência necessita de conhecimentos em relação aos navegadores e suas extensões, ao uso de *e-mails* para recebimento e envio de

arquivos, bate-papos e suas funcionalidades, *sites* da *web* utilizados pela instituição em que se está inserido e demonstrar entendimento das tecnologias básicas disponíveis que podem ou não ser usadas na biblioteca.

As competências comunicacionais dizem respeito à relação do bibliotecário com o usuário, de forma a auxiliar e desenvolver o bom atendimento. Para isso, o bibliotecário deve investir em uma formação continuada a fim de realizar um bom trabalho, desenvolver entrevistas de referência com empatia sem julgamento feito a partir de percepções individuais para manter a objetividade profissional, mesmo em meio virtual e distante fisicamente de seu usuário. Deve obter entendimento dos processos da biblioteca e de pesquisa com intuito de explicar ao usuário, ler e responder de forma rápida e eficaz, se mantendo presente na resolução da dúvida. Por último, o bibliotecário de referência virtual deve ser um bom profissional representando a biblioteca dentro do meio virtual.

Por fim, pode-se considerar que as competências de referência significam uma integração entre a técnica, a comunicacional e a formação do bibliotecário. Utilizando essas competências, é que as pesquisas são feitas com eficiência, pois o bibliotecário de referência virtual necessita conhecer as fontes de informações acessíveis tanto para o bibliotecário quanto para o usuário, pelo uso dos conteúdos tanto disponíveis na própria biblioteca física quanto no meio virtual. É competência do bibliotecário de referência virtual saber avaliar os recursos de informações que se adequem à necessidade do usuário, avaliar os conteúdos disponíveis de acesso livre, bem como procurar em catálogos *on-line* de outras bibliotecas, o que não se diferencia do atendimento presencial, quando a mesma atenção e conhecimentos são requeridos. O desenvolvimento da pesquisa feita pelo bibliotecário de referência deve se apropriar de estratégias desenvolvidas a partir da formação em Biblioteconomia, como o uso de palavras-chave e pesquisas booleanas, utilizando fontes confiáveis. Em suma, o bibliotecário de referência virtual deve demonstrar todo o conhecimento adquirido em sua formação e aplicar da maneira mais adequada para atendimento da demanda formulada por seu usuário, suas competências técnicas, comunicacionais e de referência na prestação de atendimento pelo serviço virtual.

De acordo com os três grupos de competências: técnicas, comunicacionais e de referência, é possível perceber que são muitos os requisitos que o bibliotecário deve observar, de forma que realize um serviço de referência virtual de qualidade, que atenda de maneira eficiente os usuários que buscam pelo serviço. De acordo com Silva (2006, p. 52), a sociedade da informação impõe mudanças nas funções e nas competências de todos os profissionais e o bibliotecário precisa acompanhar essas mudanças e adequar-se às necessidades da sociedade.

As modificações que ocorreram na biblioteca no decorrer do tempo, trazem a necessidade de o bibliotecário se especializar de modo que possa auxiliar seu usuário no acesso à informação de forma segura e rápida.

3 METODOLOGIA

Apresenta-se, neste capítulo, a metodologia para a realização da pesquisa, incluindo os aspectos relacionados à coleta de dados e, conseqüentemente, a análise dos mesmos. A seção está dividida entre: Delimitação da pesquisa; Universo da Pesquisa, Caracterização da amostra; Métodos, Execução da pesquisa.

A metodologia é o estudo dos métodos que se relacionam aos passos necessários para atingir os objetivos de pesquisa. De acordo com Gil (2011, p. 8) o método científico significa o caminho para se chegar a um determinado fim, ou seja, são procedimentos intelectuais em conjunto para produzir algum conhecimento.

3.1 Delimitação da pesquisa

A pesquisa científica é definida por Gil (2013, p. 26) como “[...] processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico.”. Oliveira (2013, p. 65) afirma que a pesquisa científica pode ser classificada de acordo com seus objetivos traçados e os procedimentos metodológicos e técnicos. Em suma, a pesquisa tem como objetivo obter resultado para determinado problema com ajuda de procedimentos científicos.

Marconi e Lakatos (2010, p. 146) afirmam que “[...] delimitar a pesquisa é estabelecer limites para a investigação”. Desse modo, essa é uma pesquisa de natureza descritiva, pois o objetivo foi estudar as competências dos bibliotecários de serviços de referência virtual. Gil (2011, p. 28) afirma que o objetivo desse tipo de pesquisa é a descrição das características de determinada população, fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Oliveira (2013, p. 68) complementa declarando que a pesquisa descritiva é abrangente, possibilitando a análise do problema de pesquisa em relação aos aspectos sociais entre outros.

A revisão de literatura, conforme capítulo 2, foi realizada na internet e em alguns periódicos eletrônicos e repositórios institucionais nacionais, sem recorte temporal e basicamente em português. Foram utilizadas as palavras chaves: bibliotecários, bibliotecas-serviço de referência, serviço de referência virtual e competências.

3.2 Universo da pesquisa

Universo é o conjunto de sujeitos que apresentam características em comum, como afirmam Marconi e Lakatos (2010, p. 206). Sendo assim, o universo desta pesquisa constituiu-se de bibliotecários que atuam nos setores de atendimento a usuários ou serviços de referência,

que possuam referência virtual. Os tipos de bibliotecas selecionadas, localizadas na região do Distrito Federal, foram:

- Biblioteca pública: “[...] a que é posta à disposição da coletividade de uma região, município ou estado, e que é financiada principalmente por dotações governamentais.” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 52).

- Biblioteca privada: “[...] biblioteca mantida por um indivíduo ou organização e destinada para uso próprio.” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 52).

- Biblioteca especializada: “[...] biblioteca organizada sobre disciplinas ou áreas específicas do conhecimento”. (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 51).

- Biblioteca universitária: A que é mantida por uma instituição de ensino superior e que atende às necessidades de informação dos corpos docente, discente e administrativo, tanto para apoiar as atividades de ensino, quanto de pesquisa e extensão. Pode ser “[...] uma biblioteca ou várias organizadas como sistema ou rede.” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 53).

- Biblioteca escolar: “[...] a que está ligada a estabelecimento de ensino, fundamental ou médio, destinada a alunos e professores.” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 51).

A escolha dos tipos de bibliotecas para realização da pesquisa foi motivada pela possibilidade de examinar públicos diferentes, assim contribuindo para a diversificação dos resultados obtidos.

3.3 Caracterização da amostra

Entende-se por população, de acordo com Gil (2011), o conjunto de elementos definidos que possuem características específicas. Nesse caso, seriam potencialmente os bibliotecários de atendimento de usuários em atuação no Distrito Federal. Considerando-se a fragilidade dos registros de atuação profissional e as dificuldades de identificação quantitativa dessa população, estimou-se que existe pelo menos um bibliotecário em cada biblioteca do Distrito Federal que presta serviço de atendimento. A amostra, por sua vez, é definida como um subconjunto do universo da população, onde por meio dela se estabelece características para este universo, que, no caso desta pesquisa, constituiu-se de bibliotecas pública, privada, especializada, escolar e universitária, composta por cinco bibliotecários.

O tipo de amostragem foi por conveniência, onde “[...] o pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam, de alguma forma, representar o universo.” (GIL, 2010, p. 94). Assim, considerando-se que não foi uma amostra probabilística,

os dados encontrados somente representam as opiniões e características dos profissionais estudados, não podendo ser extrapolados para todos os bibliotecários de referência do Distrito Federal.

A identificação de bibliotecas que tivessem serviço de referência virtual foi efetuada por meio de contato por telefone e/ou por *e-mail*, considerando os diferentes tipos de biblioteca. Se o bibliotecário de contato considerasse possuir serviço de referência virtual, a biblioteca era incluída na amostra.

Assim, esta pesquisa foi realizada nas bibliotecas, selecionadas em função da facilidade de acesso aos bibliotecários, por se enquadrarem nos critérios de tipologia de biblioteca que estava previsto para pesquisa e por possuírem bibliotecários no atendimento aos usuários. A divulgação das bibliotecas participantes da pesquisa foi autorizada pelos próprios entrevistados, sendo elas:

- Biblioteca Pública de Brasília: biblioteca pública
- Biblioteca Central da Universidade Católica: biblioteca privada
- Biblioteca Délio Maranhão – Tribunal Superior do Trabalho: biblioteca especializada
- Biblioteca da Faculdade de Ceilândia (UnB): biblioteca universitária
- Biblioteca do Colégio Marista: biblioteca escolar

Considerando a dificuldade de acesso a bibliotecas privadas, a biblioteca universitária privada ainda que seja universitária, como definição principal e mais característica de suas funções e atividades, foi enquadrada neste estudo como biblioteca privada.

3.4 Métodos

A abordagem foi do tipo qualitativa com entrevista estruturada, cujos dados foram utilizados para entender as particularidades de cada bibliotecário. De acordo com Richardson (1985, p. 38), o método qualitativo significa que não é utilizado um instrumento estatístico como base do processo de análise de um problema, diferentemente do modo quantitativo. Groulx (2012) afirma que “[...] a pesquisa qualitativa situa, geralmente sua contribuição à pesquisa social, na renovação do olhar lançado sobre os problemas sociais e sobre os mecanismos profissionais e institucionais”.

Creswell (2010, p. 208) traça uma série de características da pesquisa qualitativa baseado em diversos autores que estudou durante a produção de seu livro em 2007. Entre elas está a investigação interpretativa que, de acordo com o autor, é a forma:

[...] em que os pesquisadores fazem uma interpretação do que enxergam, ouvem e entendem. Suas interpretações não podem ser separadas de suas origens, histórias, contextos e entendimentos anteriores. Depois de liberado um relato de pesquisa, os leitores, assim como os participantes, fazem uma interpretação, oferecendo, ainda, outras interpretações do estudo. Com os leitores, os participantes e os pesquisadores realizando interpretações, ficam claras as múltiplas visões que podem emergir do problema. (CRESWELL, 2010, p. 209)

O método que proporciona a base lógica para esta pesquisa é o método indutivo. Foi selecionado por partir do particular ao produto final como uma generalização. Gil (2011, p. 10) afirma que o método indutivo parte da observação de fatos ou fenômenos que deseja ter conhecimento e em seguida compara-os para entender a relação entre eles.

3.5 Execução da pesquisa

Para realização da pesquisa, foram executados procedimentos de desenvolvimento do instrumento de coleta e de tratamento dos dados, que serão relatados nos capítulos seguintes.

3.5.1 Coleta dos dados

Conforme dito anteriormente, esta pesquisa utilizou a entrevista como técnica de coleta de dados. A entrevista pode ser compreendida como o instrumento de coleta, realizada entre duas pessoas contendo diversas questões para obter informações sobre determinado assunto (MARCONI e LAKATOS, 2010). É tratada como uma conversa “[...] face a face, de maneira metódica; que proporciona ao entrevistado, verbalmente, a informação necessária”, afirmam Marconi e Lakatos (2010, p. 179).

As vantagens da entrevista são (GIL, 2011; MARCONI e LAKATOS, 2010):

- Obtenção de dados dos mais diversos aspectos da vida social;
- Informações possivelmente mais precisas, pois há um contato imediato em caso de discordância;
- Não precisa ser alfabetizado
- O entrevistado pode esclarecer dúvidas no ato da entrevista

- Os dados podem ser classificados e tratados estatisticamente.

Contudo, esta ferramenta também apresenta aspectos negativos tais como (GIL, 2011; MARCONI e LAKATOS, 2010):

- Necessita de tempo para realiza-la com êxito;
- Falta de compreensão das perguntas;
- Influências do entrevistador sob o entrevistado, consciente ou inconscientemente;
- Depende da disposição do entrevistado para fornecer respostas;
- Retenção de dados por parte do entrevistado, por haver receio de que alguma informação pessoal seja revelada.

O tipo da entrevista foi estruturado, disponível no Apêndice A, por se desenvolver a partir de uma relação fixa de perguntas, formuladas igualmente a todos os entrevistados. De acordo com Gil (2011, p. 113), a entrevista estruturada possibilita também “[...] o tratamento quantitativo dos dados, tornando este tipo de entrevista o mais adequado para o desenvolvimento de levantamentos sociais”, o que é mais uma das vantagens de utilização desse formato de instrumento. Outra vantagem da entrevista estruturada é a análise estatística dos dados por haver respostas padronizadas, já que parte de perguntas iguais a todos os participantes da pesquisa. Marconi e Lakatos (2010, p. 180) afirmam que as perguntas são feitas a partir de formulários elaborados e realizados com pessoas selecionadas preferencialmente.

A entrevista foi conduzida com questões formuladas oralmente e assim respondidas. Após a entrevista, foi também aplicado um questionário constituído por três quadros com uma relação de competências técnicas, comunicacionais e de referências, fornecidos aos entrevistados para marcação, a fim de obter de forma mais completa as informações apuradas. Os dados que foram coletados nesta pesquisa, então, conforme lista das bibliotecas selecionadas, pertencem aos bibliotecários de referência dos diferentes tipos de bibliotecas situadas no Distrito Federal.

Considerando-se os objetivos da pesquisa, que foram: identificar, na literatura técnica, as competências desejáveis para o bibliotecário de referência presencial e virtual, verificar os discursos dos bibliotecários de referência com relação à indicação de competências necessárias para atuar em ambientes virtuais e comparar os parâmetros de competência identificados na literatura com os discursos dos bibliotecários de referência, para elaboração do roteiro da entrevista e dos quadros de competências, os dados foram coletados por meio de levantamento

da literatura técnica. O instrumento contou com 31 perguntas, divididas em quatro categorias, sendo as três primeiras de caracterização do respondente – identificação (questões 1-6), Formação Profissional (7-13) e Exercício Profissional (14-26) – e a quarta, de Mapeamento de Competências (27-31), conforme Quadro 8, que apresenta essa correspondência.

Quadro 8 – Os objetivos da pesquisa, os dados e as perguntas da entrevista

Objetivos geral e específicos	Dados
Verificar a compatibilidade entre as especificações de competências para o bibliotecário dos serviços de referência virtual levantadas na literatura técnica e os discursos dos profissionais em atividade.	- Levantamento bibliográfico - Entrevistas e análises dos dados.
Identificar, na literatura técnica, as competências desejáveis para o bibliotecário de referência presencial e virtual.	Revisão de literatura: - Serviço de referência – conceitos, histórico, presencial, virtual - Formação profissional do bibliotecário - Competências
Verificar os discursos dos bibliotecários de referência com relação à indicação de competências necessárias para atuar em ambientes virtuais	- Entrevista: questões 27-31
Comparar os parâmetros de competência identificados na literatura com os discursos e comportamentos dos bibliotecários de referência	- Capítulo de análise e interpretação dos dados.

Fonte: A Autora

Foi encaminhada uma primeira versão do roteiro da entrevista para duas bibliotecárias por *e-mail*, que de forma colaborativa e, muito gentis, analisaram, fizeram sugestões e questionaram alguns pontos relacionados à estrutura da entrevista e ordenação dos tópicos, entre outros pontos. Após a análise houve mudanças no roteiro com relação as questões de número 4, 8, 10, 23, 29 e 30, reformuladas de forma que ficassem mais objetivas, garantindo a compreensão dos entrevistados. O ordenamento da parte 3, referente aos dados do exercício profissional, foi modificado com o objetivo de melhorar a lógica das perguntas e permitir respostas mais fluidas.

A partir de contatos por *e-mail*, solicitando formalmente a participação, foram realizados mais dois pré-testes com bibliotecários do Superior Tribunal Militar (STM) e do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), ocorridos na segunda quinzena do mês de outubro de 2016, com duração de 20 e 30 minutos, respectivamente. Os pré-testes tinham como finalidade avaliar o instrumento de coleta dos dados para verificar se havia um bom entendimento dos

profissionais entrevistados e obter sugestões de melhoria. Realizados os pré-testes verificou-se que não havia a necessidade de mais alterações, passando-se à aplicação efetiva em campo, nas entidades selecionadas.

Precedendo a pesquisa de campo, do mesmo modo que nos pré-testes, foi enviado um *e-mail* para todos os entrevistados, explicando a natureza da pesquisa, bem como os objetivos e a maneira como seria realizada. Todas as entrevistas foram gravadas apenas em áudio e transcritas posteriormente com autorização dos entrevistados. Foi mantido sigilo dos dados pessoais dos bibliotecários. As entrevistas foram realizadas entre os dias 24 e 31 de outubro de 2016 e tiveram duração média de 30 minutos.

3.5.2 Tratamento dos dados

A análise dos dados para Gil (2010, p. 156) visa organizar e sumariar os dados de forma que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema estudado. Na fase de tratamento dos dados relacionada à interpretação, o objetivo é a procura de sentido nas respostas, juntamente com a ligação com estudos anteriores.

O tratamento dos dados é a etapa realizada após a coleta, onde os dados são compilados e classificados. Para análise e interpretação é necessário seguir três passos, de acordo com Marconi e Lakatos (2010, p. 150):

- Seleção: definida como o exame dos dados, ou seja, a verificação crítica, para que não haja falhas que prejudiquem o resultado final;
- Codificação: é a partir da codificação que os dados se tornam símbolos, para serem tabelados e contados;
- Tabulação: disposição com que os dados tomam em tabelas para facilitar na verificação das inter-relações entre elas.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Este capítulo apresenta a análise e interpretação dos dados e refletem apenas a opinião do grupo pesquisado, não podendo ser extrapolado para a população de bibliotecários que atua em setores de atendimento/referência.

Gil (2011, p. 168) destaca que:

A análise tem como objetivo organizar e sumariar os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação. Já a interpretação tem como objetivo a procura do sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante sua ligação a outros conhecimentos anteriormente obtidos.

Tratou-se de uma amostra de conveniência, selecionando os bibliotecários por atuarem, necessariamente, na atividade de atendimento ao usuário, independentemente da denominação desse serviço nos diversos tipos de biblioteca, acessíveis à pesquisa, totalizando 5 profissionais.

O roteiro da entrevista foi dividido da seguinte forma:

- PARTE 1 – Dados de identificação do respondente: perguntas 1 a 6
- PARTE 2 – Dados de formação profissional: perguntas 7 a 13
- PARTE 3 – Dados do exercício profissional: perguntas 14 a 26
- PARTE 4 – Sobre as competências do bibliotecário de referência virtual: perguntas 27 a 31

Para preservar o anonimato dos respondentes eles foram identificados como Bibliotecário/público, Bibliotecário/especializado, Bibliotecário/escolar, Bibliotecário/universitário/público, Bibliotecário/universitário/privado.

4.1 Identificação

Neste tópico são apresentados os dados dos bibliotecários referentes a idade, sexo, formação e cargo que ocupam, se exercem função de chefia e faixa salarial, que embora não respondam diretamente ao problema e aos objetivos da pesquisa, identifica o perfil dos respondentes e pode servir para reflexões futuras com relação às variáveis levantadas.

Com relação à idade, a primeira pergunta mostra que 4 (80%) bibliotecários entrevistados estão situados na faixa etária compreendida entre 31 e 40 anos e apenas 1 (20%) possui idade na faixa de 51 a 60 anos. Pelos dados coletados não se pôde perceber uma relação entre faixa-etária e salário e faixa-etária e opinião sobre as competências para o bibliotecário.

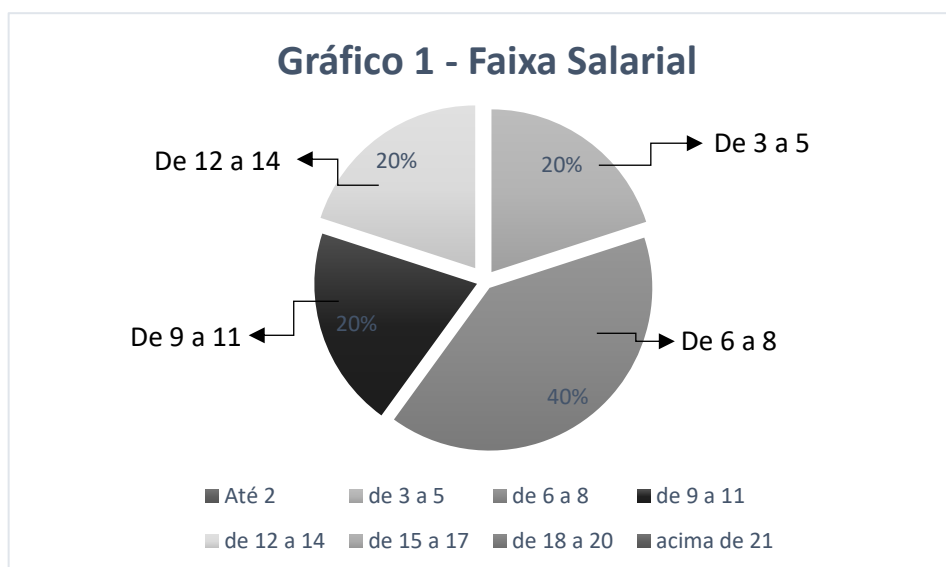
Acerca do sexo, verificou-se, a conformidade com outras pesquisas (BAPTISTA, 1998; NASCIMENTO, 2009; RASCHE, 1998, WALTER, 2008) em que o perfil é predominantemente feminino, sendo 4 (80%) mulheres e 1 (20%) homem. Apesar dessa predominância feminina, com a entrevista pôde-se observar que nas bibliotecas pesquisadas há bibliotecários do sexo masculino, inclusive na referência, mas com percentual inferior. O sexo, assim como a faixa-etária, não apresentou informações divergentes em relação aos dados obtidos sobre as competências.

A formação de todos é em Biblioteconomia, no entanto as denominações dos cargos sofrem variações. Foram identificados os cargos de Analista Judiciário – Área Administrativa, Analista de atividades culturais, outros bibliotecários informaram que seus cargos recebem a denominação de Bibliotecários. O Bibliotecário/escolar informou gerenciar a biblioteca, além de coordenar duas bibliotecas da mesma instituição e a denominação do cargo é Coordenador de biblioteca.

Em relação ao cargo de chefia, na quinta questão, dos cinco entrevistados apenas 2 (40%) exerciam essa função, sendo um deles chefe da biblioteca e da referência e outro apenas do serviço de referência, variando o tempo entre um ano e meio a seis anos. Pode-se constatar que o cargo de chefia não está relacionado ao tempo de trabalho na biblioteca, pois um dos bibliotecários atua há 12 anos na mesma biblioteca e não está no cargo de chefia. Observou-se que os dois chefes do serviço de referência de suas respectivas bibliotecas forneceram respostas mais completas, na maioria das perguntas, o que faz pensar se o exercício da chefia, que potencialmente implica em maior preocupação e responsabilidade com o serviço, pode contribuir para que esses profissionais se sintam mais abertos a colaborar com o conhecimento acerca do serviço de referência, pois provavelmente possuem outra perspectiva da atividade, além do atendimento. De todo modo, como esse ponto de associação de exercício de chefia com a completeza das respostas não foi explorado, não se pode confirmar essa relação.

Embora o salário de um bibliotecário de referência possivelmente não influencie sua opinião sobre a questão das competências para o trabalho de referência virtual, pode-se ponderar que a maior ou menor faixa salarial pode facilitar ou dificultar o investimento em treinamentos ou cursos que complementem, ou ampliem o conhecimento profissional. Nessa área em que a tecnologia é um fator estratégico na atuação, possuir as condições para adquirir conhecimento pode ser um fator que altere a opinião do profissional sobre diversas questões, incluindo aquelas relacionadas às competências. Assim, observou-se que com relação à faixa salarial houve muitas variações. Vale ressaltar que a medição foi feita em relação ao valor do

salário mínimo vigente que, de acordo com o Decreto nº 8.618 de 29 de dezembro de 2015¹⁷, passou a ser no valor de R\$ 880,00 (oitocentos e oitenta reais) a partir de 1º de janeiro de 2016.



Fonte: A autora

Pode-se observar que os salários de maior valor, de 9 a 11 e 12 a 14 salários mínimos pertencem aos bibliotecários que trabalham em serviço público e que a faixa compreendida entre 3 a 5 salários mínimos e um dos que responderam entre 6 e 8 são de âmbito privado. De acordo com a Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal (ABDF), Resolução salarial de 2016 um bibliotecário recém-formado deve receber um salário base, para 40 horas semanais, no valor de R\$ 2.882,00 (aproximadamente 3,3 salários mínimos) e um bibliotecário na direção de uma biblioteca, com pós-graduação, deve receber um salário base de R\$ 5.310,00 (aproximadamente 6,0 salários mínimos). Os bibliotecários desta pesquisa, com menor tempo de formado, atuam há 9 anos, talvez por essa razão as faixas salariais estejam em níveis mais altos na carreira. Walter (2008, p. 191-192) analisa seus dados sobre faixa salarial e verifica que as bibliotecas escolares e as públicas recebem pouca atenção da sociedade, mesmo sendo consideradas fundamentais em diferentes aspectos, o que vai ao encontro com os resultados dessa pesquisa que demonstra uma remuneração relativamente baixa se comparado ao da biblioteca especializada.

¹⁷ Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8618.htm. Acesso em: 8 nov. 2016.

4.2 Formação Profissional

Para verificar os dados referentes à formação profissional foram incluídas questões sobre a formação acadêmica, cursos realizados e emprego, visando identificar o conhecimento e as habilitações que os respondentes possuíam relacionadas ao exercício profissional, especialmente relacionadas ao serviço de referência.

Dos cinco bibliotecários entrevistados, quatro se formaram na Universidade de Brasília e apenas um na Universidade Federal do Goiás. Com relação ao ano de formação, os bibliotecários têm uma diferença de 12 anos, sendo o ano de 1996 (20 anos) como o que tem mais tempo de formado e 2007 (nove anos), o que tem menos tempo. O local da formação não interferiu nas conclusões da pesquisa, bem como o ano em que se formaram, para os dados levantados.

Na oitava questão, sobre as disciplinas cursadas sobre serviço de referência, no decorrer da graduação, todos afirmaram que fazia parte da grade, mas alguns não se lembravam do nome exato. O Bibliotecário/especializado acrescentou outras disciplinas que complementavam a formação à época em que cursou (2002), como menciona: “[...] fiz um de serviços de referência mesmo, estudo de usuário, fontes de informação e indexação que acaba interferindo.”. Como levantado no capítulo relativo à formação profissional do bibliotecário é possível identificar que as disciplinas referentes ao serviço de referência se modificam em relação à denominação, mas que os conceitos são semelhantes nas universidades analisadas.

A pergunta seguinte, item nove da entrevista, questionava acerca da preparação advinda do curso de graduação para o trabalho de referência. Todos afirmaram que apenas o curso não os prepara para a vida profissional, mas sim as experiências em estágios e empregos. Essas afirmações condizem com o que Accart (2012, p. 80) afirma em seu livro, que a função de referência é aprendida com experiência. De acordo com o depoimento do Bibliotecário/especializado,

Não, acho que o curso [...] dá uma visão, a gente acaba tendo muitos conhecimentos em relação ao usuário, toda nossa formação é sempre voltada a pensar no usuário, diferente de quem é por exemplo da TI, que pensa mais no sistema ou na solução, e que só depois ele vai ver no que o usuário se encaixa. (Bibliotecário/especializado)

Para o Bibliotecário/escolar o curso e a literatura técnica de Biblioteconomia são muito voltados para o modelo das bibliotecas universitárias, fazendo com que haja uma dificuldade em trabalhar em outros segmentos.

Acho que as pessoas que saíram da universidade e foram para uma biblioteca universitária, talvez [...] tenham conseguido aplicar melhor aquilo [...] que [...] aprenderam. Mas todas as pessoas que saíram desse eixo universitário e entraram em outras bibliotecas tiveram um pouco mais de dificuldade, porque o modelo que a gente estuda é um modelo focado na biblioteca universitária. [...]no meu caso eu tive que adaptar muitas coisas. [Na] biblioteca universitária você tem um setor de referência e essa não é a realidade de uma biblioteca escolar, onde você faz referência em qualquer um dos setores que [...] está e [...] acaba tendo que adaptar tudo aquilo que [...] aprendeu e muitas vezes ter que inovar com um aspecto também no serviço de referência. (Bibliotecário/escolar)

Quando questionados sobre outros cursos que possam ter feito após a graduação em Biblioteconomia, apenas um afirmou não ter realizado nenhum, o mesmo bibliotecário mencionou receber de 9 a 11 salários e ser do serviço público. Foi identificado também que de todos os cursos citados nenhum teve uma relação específica com o serviço de referência, mas que houve realização de pequenos cursos como o de atendimento, atendimento ao cliente e atendimento com qualidade, mencionados pelo Bibliotecário/especializado.

Continuando sobre os cursos realizados, a questão seguinte, item 10, perguntava, acerca dos cursos citados, quais eventualmente agregaram conhecimentos úteis para a prática profissional no setor de referência. Apenas o Bibliotecário/especializado mencionou sua pós-graduação em direito público e esclareceu que a Biblioteconomia não forneceu esse tipo de conhecimento. Considerando-se que em Brasília há muitas bibliotecas com coleções na área jurídica, há faculdades de Direito em pelos menos quatro instituições de ensino superior, como a Universidade de Brasília (UnB)¹⁸, o Centro Universitário de Brasília (UniCeub)¹⁹, a Centro Universitário do Distrito Federal (UDF)²⁰ e a Centro Universitário Unieuro (Unieuro)²¹ e concursos públicos para esse segmento, compreende-se a importância atribuída pelo respondente a esse curso.

Com relação a atividades profissionais anteriores, foi perguntado se aquele era o primeiro emprego. Caso a resposta fosse positiva, solicitava-se que o respondente informasse dados complementares com relação ao local e tempo de exercício. Os cinco entrevistados

¹⁸ Disponível em: <http://direito.unb.br/pt/>. Acesso em: 24 nov. 2016.

¹⁹ Disponível em: <https://www.uniceub.br/cursos/direito-e-relacoes-internacionais/graduacao/direito/novidades.aspx>. Acesso em: 24 nov. 2016.

²⁰ Disponível em: <http://www.udf.edu.br/graduacao/curso/direito/>. Acesso em: 24 nov. 2016.

²¹ Disponível em: http://www.unieuro.edu.br/site/novo/cursos_mostrar.asp?codigo=0004. Acesso em: 24 nov. 2016.

afirmaram que aquele não era seu primeiro emprego e que já tinham trabalhado em outras bibliotecas. É possível perceber que há alguma rotatividade com relação aos profissionais no Distrito Federal, já que todos já passaram por pelo menos uma biblioteca antes da atual, o que talvez indique, também, que o mercado de trabalho para o bibliotecário é atrativo e apresenta oportunidades de escolha, já que todos afirmaram terem experiências anteriores na área.

Ao serem perguntados se na biblioteca em que atuavam no momento da entrevista sempre trabalharam no atendimento a usuários, quatro afirmaram que sim. Como não foi perguntado se atuam no atendimento por opção e nem se gostam da atividade, não se pode fazer nenhum tipo de inferência. Destaca-se apenas o depoimento do Bibliotecário/público, que explicou que já atuou em outros setores por incentivo da chefe:

No começo eu ficava só no processamento técnico, só que a chefe aqui tinha aquela ideia [...] de que todo mundo tinha que passar primeiro pelo balcão de atendimento porque no dia que não [tivesse] [...] pessoas para atenderem, o bibliotecário teria que ir para lá.

4.3 Exercício Profissional

Acerca do exercício profissional, foram levantadas questões a respeito da estrutura da biblioteca que incluíram tópicos como a identificação ou denominação do serviço de referência, número de bibliotecários em geral e de referência em particular, produtos e serviços, objetos das perguntas de 14 a 25. Essa parte da entrevista visava situar o entrevistado em relação à estrutura de trabalho, considerando que experiência, treinamentos específicos, conhecimento e recursos podem influenciar o atendimento de usuários.

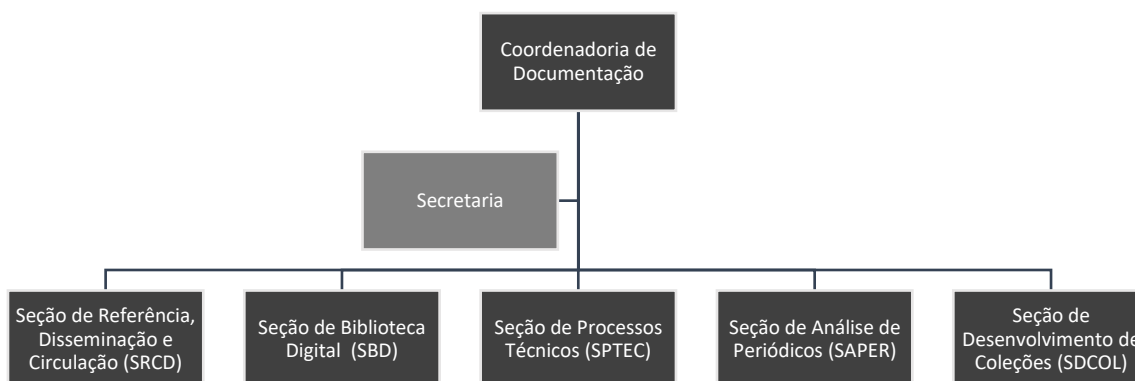
A primeira questão dessa terceira parte foi sobre o tempo de trabalho na atual biblioteca, dado em que houve bastante dispersão de informação variando de cinco anos, menor tempo, até 12 anos, maior tempo. O tempo de trabalho não resultou em diferenças significativas com relação às opiniões sobre as competências. Para essa pesquisa pode-se relacionar o tempo no atual trabalho com a idade, já que o de maior faixa-etária (51 a 60 anos) possui o maior tempo (12 anos). Walter (2008, p. 212) em sua pesquisa sobre a imagem do bibliotecário no Brasil menciona que bibliotecários de 50 anos acima possuem uma visão mais positiva da formação profissional, enquanto os de 30 a 39 anos têm uma visão mais negativa da formação profissional, embora não tenha medido opiniões relacionadas com competência.

Sobre o quadro de bibliotecários, há diferenças bastante expressivas, variando de 19, maior número, que pertence ao serviço público, a um bibliotecário, caso da biblioteca de ambiente privado. De todo modo, esse dado não deve ser considerado padrão - serviço público possuir mais bibliotecários que ambiente de biblioteca privada -, pois a biblioteca pública possui quatro profissionais e uma das bibliotecas privadas possui 11 bibliotecários em seu quadro.

[...] o bibliotecário da biblioteca escolar cuida de tudo ao mesmo tempo. Então ele é bibliotecário de referência, ele é bibliotecário técnico, ele desenvolve coleção. [...], no caso da escola, não há um histórico de contratações de mais de um bibliotecário por biblioteca, que é ruim logicamente, mas historicamente isso foi sendo construído e a gente não conseguiu mudar essa realidade, principalmente por que as bibliotecas escolares ainda têm muito pouca estrutura. Falando [...] de estrutura física, recursos, enfim, [...] a nossa biblioteca tem um modelo que é diferente da grande maioria que a gente vê no país. Então, em virtude das bibliotecas escolares não terem tanta estrutura assim, geralmente só há um bibliotecário e quando existe, porque temos outras realidades bem difíceis. (Bibliotecário/escolar)

Visando identificar a vinculação hierárquica do serviço de referência, foi solicitado o organograma da biblioteca, que de acordo com Walter, Eirão e Reis (2010, p. 13) “[...] é a representação da estrutura administrativa ou operacional específica e particularizada para determinado contexto, no qual são definidos cargos e atribuições e suas interrelações.”. No entanto, apenas a biblioteca especializada e a universitária forneceram. A biblioteca especializada possui seu próprio organograma e uma seção específica de referência.

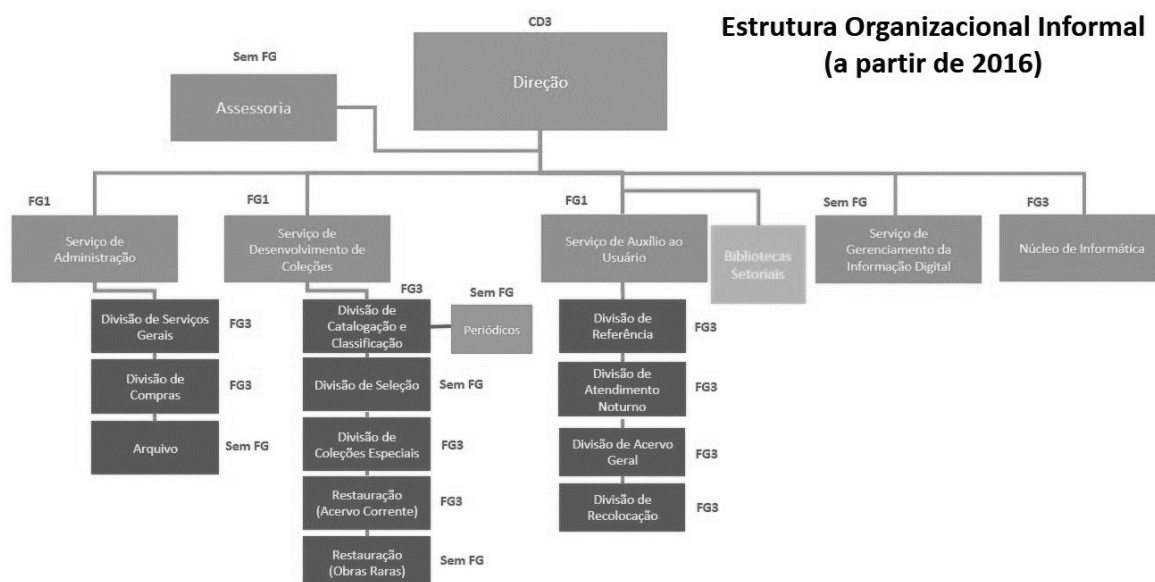
Figura 2 - ORGANOGrama / BIBLIOTECA ESPECIALIZADA



Fonte: Biblioteca Délio Maranhão

Na biblioteca universitária, que no caso é uma setorial, fica localizada no organograma da biblioteca central e ligada diretamente ao serviço de auxílio ao usuário.

Figura 3 – ORGANOGRAMA / BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA



Fonte: Biblioteca da Faculdade de Ceilândia / UnB²²

O respondente da biblioteca pública afirmou que a biblioteca não está no organograma da Secretaria de Cultura, mas já esteve no passado. A biblioteca universitária privada possui um organograma, mas não foi apresentado. Pôde-se observar que nem todas as bibliotecas constam no organograma institucional e que algumas não possuem organograma da própria biblioteca. Talvez fosse interessante explorar essa questão em pesquisas futuras, visando identificar as causas tanto de a biblioteca não constar no organograma institucional quanto de não possuir um regimento interno, identificando suas estruturas técnicas e administrativas. É possível observar que as bibliotecas que possuem um organograma são as que dispõem de maior número de bibliotecários, considerando que a biblioteca universitária privada possui um organograma, mas que não pôde ser disponibilizado e a biblioteca universitária pública é uma setorial da Biblioteca Central da UnB.

Como parte da questão relacionada à vinculação hierárquica da biblioteca, foi perguntado se existia uma seção de referência ou de atendimento a usuários. As bibliotecas

²² O organograma foi disponibilizado via *e-mail* pelo bibliotecário entrevistado. A estrutura organizacional da Biblioteca Central da UnB estava, à época da pesquisa, ocorrida em novembro de 2016, passando por reestruturação, por isso é identificado na imagem como Estrutura Organizacional Informal, dado que permaneceu o mesmo em janeiro de 2017.

especializada e privada afirmaram que sim e foi possível perceber que há uma seção específica, com espaço definido e estrutura. Quanto à biblioteca pública há, mas o bibliotecário entrevistado menciona a informalidade, já que não há mais organograma e vinculações hierárquicas.

Com relação à biblioteca universitária pública, como se tratava de uma setorial, então todos os bibliotecários exercem todas as funções num mesmo local/setor que não possui uma denominação específica, mas em que se realiza o serviço de referência para os usuários. A escolar possui uma ilha de atendimento, mas informou que o serviço de referência prestado ali é mais informal.

Observou-se que o atendimento ao usuário, mais especificamente a referência, é realizado, em algumas das bibliotecas pesquisadas, de modo menos formal e sem uma estrutura específica de mobiliário, pessoal e organização arquitetônica e técnica especificamente voltadas para o atendimento. Relacionando o modo como os serviços de referência são prestados com os organogramas apresentados, verifica-se que as bibliotecas que afirmam não terem um serviço de referência formal, são as mesmas que não possuem um organograma da biblioteca.

Em relação à separação do atendimento presencial ou virtual, 100% dos entrevistados afirmaram que não há uma separação. Pôde-se detectar nas entrevistas que algumas bibliotecas sofrem com falta de estrutura e/ou verba para implementar um projeto mais eficaz de serviço de referência virtual o que potencialmente pode dificultar o desenvolvimento de ferramentas para o atendimento, seja ele presencial ou virtual. A falta de uma equipe de referência, como mencionado anteriormente, também pode levar a essa junção de atendimentos.

Para aquelas unidades que possuem uma estrutura administrativa formal de serviço de referência a denominação varia: Seção de Referência, Circulação e Disseminação e Coordenação de serviços aos usuários / Sala de pesquisa. Embora a biblioteca pública não possua uma estrutura administrativa formal de atendimento, a área de atendimento foi identificada como de Circulação para facilitar o entendimento dos usuários. De acordo com o Bibliotecário/escolar:

[...] não temos um setor de referência, para você ter ideia, a nossa biblioteca ainda é possível ver algumas divisões, balcão de empréstimo, aqui a sala de processamento técnico, enfim, mas na sua grande maioria as bibliotecas escolares têm um espaço físico que é uma sala e um balcão então basicamente naquele balcão o bibliotecário faz o processamento técnico, [...] trabalha [na] referência, [com] todo o processo de desenvolvimento de coleções, então ele faz tudo no mesmo lugar.

Especificamente com relação ao setor de atendimento, mesmo que não possuía essa denominação, foi perguntado o número e o perfil profissional das pessoas que atuam diretamente com usuários:

- Biblioteca especializada – 3 bibliotecários, 2 estagiários de nível superior e 2 auxiliares de biblioteca
- Biblioteca universitária privada – 8 bibliotecários
- Biblioteca pública – 4 bibliotecários, 1 estagiário de nível superior e 4 técnicos
- Biblioteca universitária pública – 2 bibliotecários, 3 assistentes administrativos e 2 estagiários de nível médio
- Biblioteca escolar – 1 bibliotecário e 5 auxiliares de biblioteca

Foi identificado que a biblioteca universitária privada possui o maior número de bibliotecários trabalhando diretamente com o usuário. O fluxo de usuários talvez interfira nesse número, sendo a de maior porte, em relação às demais entrevistadas. Ademais quanto ao atendimento, os serviços de referência são realizados por bibliotecários em todas as bibliotecas consultadas.

Quando questionados sobre quantos bibliotecários trabalham no atendimento de usuários presenciais e quantos no virtual os cinco participantes da pesquisa informaram que todos trabalham tanto no presencial quanto no virtual. Considerando-se que os serviços de referência virtual são relativamente recentes, iniciando-se no final do século XX, de acordo com Accart (2012, p.164), Arellano (2001, p. 8) e Pessoa e Cunha (2007, p. 70), ainda não parece necessário que os profissionais atuem de forma exclusiva numa ou em outra modalidade. Pode-se pensar que o serviço de referência virtual ainda está ganhando espaço nas bibliotecas e que o futuro e as novas tecnologia que surgirem poderão modificar esse quadro.

Todos trabalham com *e-mail*. Se [...] a gente pensar na parte institucional, basicamente hoje todas as comunicações formalizadas são feitas por *e-mail*. Geralmente, quando há uma demanda específica de alguma família, eu respondo, mas qualquer uma das funcionárias, a partir da minha orientação, também pode encaminhar algum retorno para a família ou para o usuário que solicitar. Então todas também têm essa autonomia de fazer isso [...]. (Bibliotecário/escolar)

O tempo de atuação no serviço virtual também foi questionado e apenas o Bibliotecário/público informou que somente passou a atuar no ambiente virtual com o passar dos anos. Os outros quatro explicaram que desde que começaram em seus empregos trabalham

com *e-mails* para auxiliar os usuários. Vale ressaltar que o *e-mail* é mencionado como o meio de comunicação mais utilizado pelos bibliotecários na transferência de dados.

Sobre o recebimento de treinamentos específicos para atuar como bibliotecário no serviço de referência virtual, 100% afirmaram que não receberam qualquer tipo de treinamento, e que buscaram se aperfeiçoar de forma independente. No entanto, no decorrer da entrevista, alguns bibliotecários disseram ter recebidos treinamentos no uso de bases de dados, por exemplo, o que pode ser entendido como sendo parte de treinamento para um serviço virtual. De todo modo, a implantação de um serviço de referência virtual requer que seja repensada a gestão da equipe de referência, a organização do trabalho e, conforme Accart (2012), é necessário adquirir competências e desenvolvê-las para atender de forma virtual.

Em relação aos produtos e serviços oferecidos pela seção de referência de cada biblioteca, verificou-se que o empréstimo de materiais é feito de forma conjunta com a referência, sendo realizado pelos mesmos profissionais, o que pode ser explicado em relação ao número de profissionais localizados no atendimento.

Constatou-se que as bibliotecas com número menor de bibliotecários possuem poucas variedades de produtos e serviços, enquanto as que já dispõe de uma equipe de referência tendem a ter uma variedade maior em seus serviços. A biblioteca especializada por exemplo, divulga bibliografias especializadas de interesse do Tribunal, enquanto a biblioteca universitária privada possui oficinas coletivas sobre normalização de publicações. Já a pública afirma atender mais a demandas por *e-mail* em relação a pesquisas por assuntos, o que leva a pensar que uma das diferenças que talvez possa ser encontrada entre essas bibliotecas é o fato de haver mais bibliotecários trabalhando na referência em certas bibliotecas do que em outras. As bibliotecas pública, universitária pública e escolar possuem, respectivamente, quatro, dois e um bibliotecário para atuar em todos os serviços, atendendo sobre produtos e serviços adicionais aos tradicionais: localização de material, auxílio em pesquisa e empréstimos. Nesse sentido, pode-se ponderar se há relação entre número de profissionais e menores ofertas de produtos e serviços além do tradicional. Como não foi perguntado diretamente ao entrevistado acerca dos orçamentos de cada biblioteca participante da pesquisa, somente pode-se pensar se o volume de investimentos pode ser uma das causas em relação à ausência de diversidade de produtos e serviços, à falta de equipamentos e de treinamentos que podem resultar em maior ou menor oferta de produtos em uma biblioteca.

O quadro 9 mostra os produtos e serviços, conforme relatos dos bibliotecários:

Quadro 9 – Produtos e serviços do setor de referência das bibliotecas estudadas

Bibliotecas Produtos e serviços	Biblioteca Especializada Délio Maranhão (TST)	Biblioteca Privada Universidade Católica de Brasília	Biblioteca Pública Biblioteca pública de Brasília	Biblioteca Universitária Biblioteca Faculdade de Ceilândia (UnB)	Biblioteca Escolar Biblioteca Marista
Atendimento e orientação aos usuários (externo e interno)	✓	✓	✓	✓	✓
Cadastramento de novos usuários	✓	✓	✓	✓	✓
Capacitação do usuário	✓	✓	✓	✓	✓
Divulgação de materiais	✓	✓	----	----	----
Empréstimo e devolução de materiais	✓	✓	✓	✓	✓
Empréstimo entre bibliotecas	✓	✓	----	----	----
Fornecimento de documentos digitalizados	✓	✓	----	✓	✓
Pesquisas e levantamento bibliográfico	✓	✓	✓	✓	✓
Reservas de materiais	✓	✓	✓	✓	✓
Serviço de Disseminação Seletiva da Informação (DSI)	✓	----	----	----	----

Fonte: A autora

O Quadro 9 mostra os produtos e serviços oferecidos pelos setores de referência de cada biblioteca do estudo, para o qual cabem algumas observações são:

- ✓ Todas as bibliotecas realizam o serviço de atendimento e orientação de usuários juntamente com o serviço de referência presencial e/ou virtual;
- ✓ A capacitação dos usuários é realizada pelas cinco bibliotecas. A biblioteca universitária privada mencionou que ministra oficinas coletivas sobre normalização de publicações;
- ✓ As divulgações dos materiais são realizadas de diversas maneiras, na biblioteca especializada a página na internet é utilizada como uma estante virtual para que o usuário tenha acesso à capa e ao sumário de novas aquisições. A biblioteca universitária privada utiliza guias, pôlderes e informativos para divulgação;
- ✓ Apenas a biblioteca especializada e a biblioteca universitária privada possuem empréstimo entre bibliotecas conveniadas;
- ✓ Para o fornecimento de documentos digitalizados unicamente a biblioteca pública não realiza este serviço;
- ✓ As pesquisas e levantamentos bibliográficos são realizadas pelas cinco bibliotecas. A biblioteca especializada além de realizar pesquisas de interesse dos magistrados e demais usuários, oferece o produto Tema do mês que é uma pequena bibliografia selecionada a partir de um assunto que a Comissão de Documentação escolhe e que é disponibilizado no *site* da biblioteca.
- ✓ A biblioteca escolar realiza o projeto Hora do Conto (para alunos da educação infantil e fundamental) para incentivar a leitura desde a educação infantil

Pelo depoimento do Bibliotecário/especializado, podem existir diferenças entre os produtos oferecidos presencialmente e aqueles ofertados virtualmente. De acordo com ele, pode acontecer de fornecer informações mais completas presencialmente do que virtualmente por haver uma dinâmica diferente, uma interação que permite explorar mais as necessidades de informação e, conseqüentemente, o usuário pode obter mais dados, informações ou documentos. Nesse caso, as respostas se diferenciam pela forma como é realizada a entrevista de referência, que pode ser mais aprofundada e detalhada na modalidade presencial. De todo modo, como em nenhuma delas observou-se uma modalidade de atendimento síncrono, definido como “[...] serviço que permite a interação entre as pessoas [...]” (SOARES, 2009, p. 71) por meio da internet, não se pode afirmar que em tempo real o atendimento remoto pudesse

ter outras características e respostas diferenciadas. Todos utilizam *e-mails* para responder seus usuários, dificultando a interação mais dinâmica e, assim, deixando, talvez, espaços vazios sobre possíveis dúvidas. Entretanto, como Accart (2012, p. 163) destaca, o serviço de referência virtual pode ser considerado um prolongamento ou um serviço à parte da referência presencial. Então, na visão do autor, são dificilmente comparáveis porque os métodos de trabalho, a organização e até mesmo os usuários são diferentes, mas é acessível a qualquer um com acesso à internet que queira sanar suas dúvidas.

No caso da biblioteca escolar, por exemplo, os usuários recebem cópias de arquivo em PDF gratuitamente, mas se preferirem impresso é cobrado um valor. Nas outras bibliotecas não houve relatos de diferença entre os produtos oferecidos pelo serviço virtual e presencial em relação ao conteúdo das respostas e fornecimento de material.

Sobre as diferenças de atendimento para usuários internos e externos, somente a biblioteca pública afirmou não haver esse tipo de distinção. A biblioteca especializada deixa evidente a diferenciação de públicos.

Sim, o nosso próprio regulamento ele faz essa diferenciação de públicos e também de privilégios pela própria missão da biblioteca, então o empréstimo de livros ele é diferenciado, o usuário externo pode retirar fotocópias e devolução imediata, diferente do público interno. Também no número de digitalizações nós fazemos uma diferenciação, mas a princípio é só, e também um pouco do horário, apesar de flexibilizar, na nossa norma o público externo tem um horário um pouco mais reduzido. (Bibliotecário/especializado)

Com relação ao empréstimo domiciliar, quatro bibliotecas afirmaram que há restrições, informando que ao público externo não é permitido. A única que não faz essa restrição é, obviamente, a biblioteca pública, em razão da natureza de suas atividades e em conformidade com a definição de biblioteca pública que, de acordo com Cunha e Cavalcanti (2008, p. 52) “[...] é posta à disposição da coletividade de uma região, município ou estado”. O empréstimo de acordo com Cunha e Cavalcanti (2008, p. 145) significa “[...] entrega por tempo determinado a um usuário cadastrado de documentos pertencente ao acervo de unidades informacionais.”. Compreende-se, então, haver restrições quanto aos empréstimos domiciliares, no sentido de que o propósito das demais bibliotecas é atender apenas seu público interno de forma integral, ficando os externos com essa restrição de acesso.

4.4 Competências

Neste último tópico do roteiro da entrevista foram coletados dados referentes ao que os entrevistados julgam e reconhecem como competências para o serviço de referência presencial/virtual. Foi solicitado, também, que os respondentes fizessem sugestões ou levantassem questões que julgassem relevantes e que não haviam sido mencionadas durante a entrevista.

Com relação à opinião dos entrevistados acerca das competências necessárias para atuar no serviço de referência virtual, selecionadas na literatura estudada e identificadas como competências técnicas, comunicacionais e de referência, para facilitar a resposta, foram apresentados três quadros contendo o item a ser avaliado e parâmetros para indicar a importância e o uso na biblioteca.

À pergunta referente a quais competências o entrevistado julga serem necessárias para que haja um bom atendimento, houve respostas parecidas, mas com algumas particularidades, destacando-se as colocações do Bibliotecário/especializado:

Acho que a primeira qualidade para uma pessoa que trabalha no atendimento é ter interesse no que o outro está falando. A partir do momento que você tem atenção plena no que o outro quer dizer já é meio caminho andado, porque se você está conversando com ela, mas já pensando na resposta, você acaba perdendo muita informação do que ela quer falar. Tem que ter atenção, tem que ser empático, conseguir entender pelo menos tentar entender o porquê [...] essa pessoa está pedindo, qual [...] é a necessidade dela. Tem que ser observador e assim a pessoa tem que ter bom senso. Muitas vezes alguém pede um conteúdo específico e se você não tem bom senso você manda tudo que tem, sendo que ela só precisava de dois textos. (Bibliotecário/especializado)

O Bibliotecário/universitário/privado foi mais sucinto na resposta com foco nas competências comunicacionais: “Paciência, boa entrevista de usuário, agilidade e boa oratória”. Para o Bibliotecário/universitário/público: “Saber ouvir, ter paciência, porque nem sempre o usuário sabe realmente o que está buscando, então tem que saber fazer as perguntas certas para conseguir o questionamento e a referência essencial e necessária para o usuário.”.

No caso do Bibliotecário/público as competências necessárias apresentadas foram:

Primeiro você tem que negociar a pergunta, nem sempre ela sabe o que [...] quer. Então a pessoa faz uma pergunta e você tem que, dentro da pergunta fazer algumas perguntas para o usuário. [...] Você tem que deixar muito claro o que o usuário quer. Pode ser através de perguntas ou questionamento. Tem que ter muita paciência, saber lidar, porque são vários tipos de pessoas, algumas mais claras e tem algumas com

mais dificuldades, timidez. Então tem sempre que lidar com muito carinho, dar importância a cada pesquisa, independente do assunto. Às vezes é um assunto que você jamais procuraria, mas você tem que entregar aquela pesquisa.

Devido às características da biblioteca escolar, que são ligadas a estabelecimentos de ensino fundamental e médio, geralmente associado ao público de crianças e adolescentes, as competências relatadas pelo Bibliotecário/escolar são mais voltadas em como se expressar diante desse grupo de usuários para que eles consigam formular suas demandas de maneira a solucionar as suas necessidades de informação:

[...] a abordagem com essas crianças, a forma como você vai questioná-las para que elas te alimentem com mais informações para que você possa ajudá-las é muito diferente. A competência que você precisa ter muitas vezes não está relacionada com questões muito complexas em termos de conhecimento que você precisa dominar sobre determinado assunto. Muitas vezes a competência que você precisa ter na realidade escolar é de como abordar essa criança, de como conversar com ela e de como conseguir fazer com que ela diga aquilo que precisa ser dito de forma que você entenda e consiga ajudá-la. Então, para mim, as competências se diferenciam nesse aspecto, primeiro definir exatamente que público que você está interagindo e aí na biblioteca escolar você tem essa diferença, que em um determinado momento você está atendendo uma criança e no outro momento você está atendendo um pai, uma mãe, um professor, o diretor da escola e aí tem níveis de competências que você vai precisar saber administrar. (Bibliotecário/escolar)

Em relação às competências citadas pelos bibliotecários nas entrevistas, pode-se observar uma semelhança com as competências citadas no Quadro 4 desta pesquisa, que listam alguns tópicos como: demonstrar flexibilidade em relação ao público, estar disposto a ouvir, saber administrar o fluxo de pessoas que esperam por atendimento, resolver as perguntas de seus usuários e ter aptidão para relações humanas. Comparando-as, é possível identificar semelhanças, de forma a entender que os entrevistados estão cientes de suas competências para atuar na referência.

A partir dos discursos dos entrevistados, também é possível perceber que as competências comunicacionais são as mais enfatizadas, o que é compatível com o que a literatura indica, como exposto nos Quadros 4 e 6: “[...] estar disposto a ouvir o usuário, saber deixá-lo à vontade; acolher (ACCART, 2012; MANGAS, 2007)” e “[...] buscar empatia com os usuários da referência virtual (KOVACS, 2004, tradução nossa; FARIA *et al.*, 2005)”. Os relatos se assemelham quando reforçam questões como ter atenção, paciência, saber fazer uma boa entrevista e conhecer seu público. É possível ponderar que a experiência é um fator que

auxilia um bibliotecário de referência para que haja êxito em seu trabalho, mas que realizar treinamentos e adquirir conhecimentos especializados no serviço de referência parecem ser questões importantes, posto que os entrevistados declararam a falta de preparo somente a partir dos cursos de graduação que fizeram.

Em relação ao serviço de referência virtual, os bibliotecários mencionaram algumas outras competências como sendo primordiais para desempenhar um bom trabalho, além das definidas nos quadros do questionário aplicado presencialmente.

Eu acho que você tem que ser muito cortês, porque virtualmente a gente perde o tom da voz, a gente perde o modo como está sendo falado, então as vezes a mesma mensagem dita presencialmente [...] pode ser lida de uma forma totalmente errada pelo receptor quando chega de um modo frio. Então acho que você tem que ter muito cuidado com o que [...] escreve, para não passar uma impressão errada da mensagem e tentar ser gentil, cortês, trabalhar numa linguagem mais formal, padronizada se possível. (Bibliotecário/especializado)

O Bibliotecário/escolar mesmo afirmando não haver um serviço de referência virtual formalmente levantou as seguintes considerações:

No caso da virtual uma competência que eu acho fundamental é a agilidade na informação. Então quem envia um *e-mail*, quem solicita algum tipo de material de forma eletrônica, provavelmente solicita porque está distante, porque não teve acesso àquele espaço, porque tem uma urgência. Então eu acho que quem trabalha de forma virtual, precisa dar retornos muito rápidos e principalmente precisa interagir com essa pessoa de forma criteriosa, para que você consiga agilizar esse atendimento. Então provavelmente você vai ler um *e-mail*, você vai responder esse *e-mail* com algumas indagações e essas perguntas que você provavelmente vai ter que fazer para essa pessoa, elas têm que ser as mais direcionadas possíveis, para que no retorno você já tenha condição de atender a essa pessoa. Eu acho que essas competências estão muito relacionadas nessa questão de ter foco naquilo que esse usuário precisa e principalmente na agilidade que você tem que dar de retorno para ele também, para que você não perca credibilidade. Então por mais simples que seja essa solicitação é necessário que você atenda. O bibliotecário de referência virtual, ele não pode se dar ao luxo de achar que determinada solicitação é irrisória, que não precisa atender. Não. Para que ele tenha credibilidade [...] vai atender qualquer tipo de solicitação. Assim como para nós aqui, a solicitação de uma criança às vezes é simples, pode parecer boba mas a gente tem a obrigação de atender.

Com esse comentário do Bibliotecário/escolar evidencia-se a importância da credibilidade do profissional junto ao usuário, para que o serviço de referência possa ser

realizado de forma apropriada. Accart (2012, p. 114) afirma que “[...] um usuário satisfeito volta, se encontrar quem o ouça, quem lhe dê atenção e, naturalmente, a resposta certa para suas dúvidas. Um dos aspectos mais exigentes da profissão é o trabalho no serviço de referência, mas, também, um dos mais estimulantes.”.

Para os bibliotecários da biblioteca universitária, tanto a privada quanto a pública, as competências coincidem. Ambos afirmam que é necessário paciência e saber conversar, ou seja, possuir uma boa oratória, mais uma vez associando às competências comunicacionais.

O Bibliotecário/público afirma que dispor de uma equipe qualificada tecnicamente e com uma boa comunicação faz com que o serviço virtual funcione, indicando, talvez, que as competências técnicas são importantes, em conformidade com as competências indicadas no Quadro 5.

Na pergunta seguinte, de número 28, foi retomada a questão dos treinamentos, para verificar se a própria biblioteca ministrou algum, independente se de modo formal ou informal, que tivesse por objetivo desenvolver competências para atuar no serviço de referência virtual e/ou presencial. Apenas o Bibliotecário/público afirmou não ter recebido nenhum tipo de treinamento organizado ou ministrado pela própria biblioteca. Os treinamentos em serviço de acordo com Figueiredo (1990, p. 95) devem ser uma preocupação básica, pois os serviços que são fornecidos de forma eficiente provêm de um pessoal bem treinado e que executa suas tarefas visando melhorar a prestação de serviço.

De alguma forma, não no serviço de referência especificamente, mas o tribunal já ofereceu cursos de atendimento, curso de negociação, conversas difíceis, que é quando você tem que gerenciar um problema, porque muitas vezes a gente lida com o usuário que está em um dia ruim e acontece algo, ele vai reclamar e você tem que gerenciar isso. Então, o tribunal [...] acaba dando cursos que complementam, como de resiliência, de você ter situações difíceis e você não entrar na mesma vibração ruim e conseguir se distanciar e resolver. (Bibliotecário/especializado)

Na biblioteca escolar o bibliotecário também mencionou cursos, mas que são voltados para gestão de pessoas, que poderiam estar associados às competências comunicacionais, pois procuram melhorar o processo de comunicação com outros profissionais da instituição:

Sim, não especificamente de competências com foco na área da biblioteca, mas hoje competências com foco corporativo, gestão de pessoas, resolução de conflitos, competências que estão mais relacionadas com ponto de vista macro da instituição do que micro. (Bibliotecário/escolar)

Também houve citação, por parte da biblioteca universitária pública, de treinamentos para uso de bases de dados fornecidos pela universidade e cursos de atendimento em geral, que de alguma forma acrescentam no relacionamento com o usuário tanto presencialmente quanto virtualmente. Se verificados os quadros 4, 5 e 7, pode-se identificar que o conhecimento de fontes e de recursos de pesquisa em meio eletrônico/digital, estão entre os requisitos de competência desejáveis para o bibliotecário de referência. Nesse sentido, mesmo não sendo um treinamento específico de serviço de referência, todos podem ser entendidos como reforços de conhecimento que auxiliarão o bibliotecário a melhor desempenhar suas funções no atendimento de usuários.

Após as perguntas feitas, então, foram entregues, aos entrevistados, as três tabelas com as competências técnicas, comunicacionais e de referência, caracterizando-se o questionário preenchido presencialmente.

A Tabela 1 referente às competências técnicas, teve como objetivo verificar se os entrevistados compreendiam a importância da interação bibliotecário/computador e a sua utilização no local de trabalho.

Tabela 1 - COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

Identificação	Avaliação de importância da competência			Utilização da competência		
	Nada importante	Pouco importante	Muito importante	Não uso	Uso pouco	Uso muito
Operar equipamentos que auxiliem no serviço de referência virtual (Demonstrar conhecimento básico de uso de <i>scanners</i> , impressoras e outros equipamentos de digitalização e impressão de documentos)	0% (0)	0% (0)	100% (5)	0% (0)	20% (1)	80% (4)
Fazer uso de diversos softwares para assessoramento da disseminação da informação (Utilizar softwares de bate-papo e <i>chat</i> como forma de interação com o usuário)	0% (0)	0% (0)	100% (5)	40% (2)	60% (3)	0% (0)

Fonte: A Autora

(Cont.)

Tabela 1 - COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

Identificação	Avaliação de importância da competência			Utilização da competência		
	Nada importante	Pouco importante	Muito importante	Não uso	Uso pouco	Uso muito
Manter-se atualizado em relação as tecnologias de informação (Conhecer tecnologias para a referência que o serviço virtual pode ou não usar; conhecer sobre as diversas opções para entrega de documentos ou informações; executar procedimentos automatizados)	0% (0)	0% (0)	100% (5)	0% (0)	20% (1)	80% (4)
Fazer uso de e-mails (Buscar aprender as funções do <i>e-mail</i> usado no local de trabalho; identificar as limitações do sistema de <i>e-mail</i>)	0% (0)	0% (0)	100% (5)	0% (0)	0% (0)	100% (5)
Executar o processamento dos materiais a serem enviados nos diversos suportes disponíveis (Conhecer sobre os suportes de arquivos)	0% (0)	0% (0)	100% (5)	0% (0)	60% (3)	40% (2)
Estar apto a trabalhar com navegadores e suas particularidades (Ter conhecimento de opções como baixar, instalar, uso de barras de ferramentas, plug-ins e outras extensões)	0% (0)	40% (2)	60% (3)	0% (0)	20% (1)	80% (4)

Fonte: A Autora

A partir dos dados de opinião dos entrevistados, pode-se observar que:

- Os cinco bibliotecários avaliaram todas as competências técnicas como muito importantes, variando na competência relacionada a estar apto a trabalhar com navegadores e suas particularidades, onde dois bibliotecários marcaram como sendo apenas importante;
- Com relação ao uso de equipamentos que auxiliem no serviço de referência virtual, foi indicado “uso muito” a maioria (4), assim como manter-se atualizado referentes a essas tecnologias e outras que ajudam na disseminação de informação;
- Sobre manter-se atualizado em relação às tecnologias de informação, houve um bibliotecário que afirmou usar pouco essa competência. É interessante destacar

essa questão, que parece ir de encontro ao que se fala sobre a importância do uso das TICs, conforme a observação de Souto (2005, p.29), que declara que a sociedade evidencia a carência de um profissional que domine tecnologias de informação para auxiliarem em suas atividades e assim permanecerem ativos por seu reconhecimento social;

- A competência referente ao uso de diversos *softwares* para assessoramento da disseminação da informação variou entre o não uso e uso pouco. O bibliotecário que atua na biblioteca especializada comentou que já havia feito pedido de *softwares* para melhorar a comunicação bibliotecário/usuário, mas que ainda não houve retorno dos responsáveis;
- O uso de *e-mail* para o serviço de referência virtual foi indicado como de uso intenso em todas as bibliotecas de acordo com os bibliotecários.

Na Tabela 2 foram apresentadas as competências comunicacionais para que os bibliotecários identificassem a importância e o uso no atendimento ao usuário.

Tabela 2 - COMPETÊNCIAS COMUNICACIONAIS

Identificação	Avaliação de importância da competência			Utilização da competência		
	Nada importante	Pouco importante	Muito importante	Não uso	Uso pouco	Uso muito
Reconhecer a necessidade de continuar a aprender (Evoluir conhecimentos das técnicas, comunicações e habilidades de referência)	0% (0)	0% (0)	100% (5)	0% (0)	20% (1)	80% (4)
Planejar e executar boas entrevistas de referência (Utilizar das habilidades técnicas para o serviço de referência virtual; compreender de quando e como instruir um usuário durante uma transação de referência virtual)	0% (0)	0% (0)	100% (5)	20% (1)	40% (2)	40% (2)
Buscar empatia com os usuários da referência virtual (Conhecer características do usuário que está atendendo; buscar objetividade profissional ao fornecer informações; saber expressar-se de forma clara)	0% (0)	0% (0)	100% (5)	0% (0)	40% (2)	40% (2)

Fonte: A Autora

(Cont.)

Tabela 2 - COMPETÊNCIAS COMUNICACIONAIS

Identificação	Avaliação de importância da competência			Utilização da competência		
	Nada importante	Pouco importante	Muito importante	Não uso	Uso pouco	Uso muito
Utilizar de linguagem com poucos termos técnicos da Biblioteconomia (Saber interagir com o usuário de forma que ele entenda o que está sendo dito)	0% (0)	0% (0)	100% (5)	0% (0)	0% (0)	100% (5)
Demonstrar consciência da necessidade de imaginar e projetar uma persona profissional como parte da participação da biblioteca na comunidade da internet (Espaço da biblioteca na <i>web</i>)	0% (0)	0% (0)	100% (5)	20% (1)	80% (4)	0% (0)
Buscar comunicar-se com outros profissionais para auxiliar no fornecimento ou solicitação de referências (Participar de redes de informação; listas de discussão)	0% (0)	0% (0)	100% (5)	20% (1)	60% (3)	20% (1)

Fonte: A Autora

Do mesmo modo que com relação às competências técnicas, conforme Tabela 1, é possível verificar que a comunicação para este grupo de respondentes é muito importante para o bom atendimento virtualmente, já que em todos os itens todos assinalaram essa opção de medição ao grau de importância atribuído a cada requisito. Quanto ao uso:

- 100% afirmaram que usam de linguagem com poucos termos técnicos da Biblioteconomia para facilitar a comunicação;
- Apenas uma biblioteca usa de forma regular a comunicação com outros profissionais para auxílio no fornecimento de material. Como não foi perguntado o porquê de 4 (80%) bibliotecas não utilizarem dessa competência, não foi possível verificar o real motivo, porém pode-se pensar sobre a facilidade de acesso a informações que se tem com a internet, como uma das potenciais causas da falta de contato com outros profissionais.
- Nenhum bibliotecário afirmou usar muito a competência “**Demonstrar consciência da necessidade de imaginar e projetar uma persona profissional como parte da participação da biblioteca na comunidade da internet**”. De

acordo com Kovacs (2004), o modo de se comunicar pela internet não deve ser coloquial e requer que o bibliotecário desenvolva habilidades em que demonstre seu profissionalismo, criando essa persona que vai interagir por meio do texto. Para a autora, a escolha das palavras e o estilo da escrita, por exemplo, afetam a percepção dos usuários acerca dessa persona profissional na comunicação virtual.

Com relação às competências de referência, os dados estão expostos na Tabela 3:

Tabela 3 - COMPETÊNCIAS DE REFERÊNCIA

Identificação	Importância da competência			Uso da competência		
	Nada importante	Pouco importante	Muito importante	Não uso	Uso pouco	Uso muito
Ser acessível aos usuários (Ter atitude de serviço de referência de boas-vindas através de comunicações)	0% (0)	0% (0)	100% (5)	0% (0)	0% (0)	100% (5)
Explicar políticas organizacionais relevantes aos usuários (Informar ao usuário seus direitos e deveres em relação ao acesso à informação)	0% (0)	0% (0)	100% (5)	0% (0)	20% (1)	80% (4)
Conhecer detalhadamente as fontes de referência disponíveis na biblioteca (Buscar conhecer sobre enciclopédias, almanaques, índices, bibliografia e obras de referência em geral; conhecer referências do núcleo que está inserido que podem ser utilizados para prestação de serviços de referência como bases de dados licenciadas)	0% (0)	0% (0)	100% (5)	0% (0)	20% (1)	80% (4)
Avaliar recursos de informação por sua adequação, escopo e formato para determinado uso (Saber identificar as fontes de informação específicas para cada usuário, a partir de seus conteúdos)	0% (0)	0% (0)	100% (5)	0% (0)	0% (0)	100% (5)
Buscar informações utilizando de estratégias de pesquisa (Pesquisar através de palavras-chave e pesquisas booleanas em bases de dados e motores de busca na <i>web</i>)	0% (0)	0% (0)	100% (5)	0% (0)	20% (1)	80% (4)
Ter consciência do alcance e limites dos motores de busca da <i>web</i> (Realizar pesquisas avançadas em diversos motores de busca da <i>web</i>)	0% (0)	0% (0)	100% (5)	0% (0)	20% (1)	80% (4)

Fonte: A Autora

(Cont.)

Tabela 3 - COMPETÊNCIAS DE REFERÊNCIA

Identificação	Importância da competência			Uso da competência		
	Nada importante	Pouco importante	Muito importante	Não uso	Uso pouco	Uso muito
Avaliar as informações publicadas na web e a qualidade da informação (Saber identificar se as informações disponíveis na web possuem fontes confiáveis)	0% (0)	0% (0)	100% (5)	0% (0)	0% (0)	100% (5)
Planejar e executar estudo de usuários (Promover a formação dos usuários para independência dos mesmos)	0% (0)	0% (0)	100% (5)	20% (1)	20% (1)	60% (3)
Saber quando e onde procurar por catálogos de outras bibliotecas (Buscar fontes quando não as encontrar no catálogo da própria biblioteca)	0% (0)	0% (0)	100% (5)	0% (0)	20% (1)	80% (4)

Fonte: A Autora

Finalizando, então, os quadros de competências, as de referência foram indicadas como todas sendo muito importantes para os entrevistados e que:

- Ser acessível ao usuário, avaliar recursos de informação por sua adequação, escopo e formato e avaliar as informações publicadas na web são praticadas nos cinco tipos de bibliotecas, reafirmando a verdadeira função do bibliotecário de referência, que é a de atender seu usuário fornecendo informações de acordo com a necessidade e com qualidade;
- A realização de estudo de usuários foi indicada como não uso (20%) e raramente (40%) nas bibliotecas. O estudo de usuário para uma biblioteca é de grande importância como Kafure *et al.* (2013, p. 5) relatam e que a falta dele resulta na não resolução de problemas, mas como não foi perguntada a razão de não realizarem, não se pode inferir acerca de potenciais explicações.
- O uso das competências de referência, por parte dos entrevistados, situou-se, em sua maioria na opção “uso muito”. É possível avaliar como uma das causas o fato da graduação em Biblioteconomia, na UnB, universidade que formou a maioria dos entrevistados, trabalhar muito em torno dessas competências de referência e por ser um dos focos na realização do trabalho prático.

Conforme se pode observar pelos dados obtidos, para os participantes desta pesquisa, todas as competências selecionadas nos três grupos (técnicas, de comunicação e de referência), a partir do que a literatura técnica da área de ciência da informação indica como importantes para um bom exercício profissional de referência virtual foram avaliadas como de grande importância. Observou-se que há maior divergência com relação ao uso dessas competências pelos bibliotecários nos diferentes tipos de bibliotecas, explicada por alguns respondentes relacionados à falta de investimento para o desenvolvimento de um serviço virtual.

Finalizando a entrevista, foi solicitado ao bibliotecário que acrescentasse o que julgasse importante com relação às competências e que não havia sido relacionado nas tabelas. Não foram feitos acréscimos, mas o Bibliotecário/universitário/privada mencionou que o curso deveria preparar melhor o bibliotecário de referência. Segundo seu depoimento, o curso de Biblioteconomia realizado na UnB é mais voltado para o processamento técnico, deixando o aprendizado relacionado ao serviço de referência como um conhecimento secundário.

O Bibliotecário/especializado afirmou que as competências mencionadas cobriram bem o serviço de referência, mas acrescenta que faltou mencionar a área de *marketing*:

[...] acho que é o serviço de referência que tem que fazer uma divulgação do que existe. Muitas vezes o trabalho de outras seções, principalmente o de processamento técnico, acontece para que o da referência possa acontecer, então acho que nós estamos na ponta. A gente atende, mas muitas vezes não informa o que as pessoas podem ter da biblioteca, então acaba deixando para o usuário inferir o que que ele pode achar na biblioteca.

Para o Bibliotecário/escolar o comentário feito foi para o serviço de referência em si:

[...] quando a gente fala do processo de referência [...] acaba sendo mais específico para a realidade universitária e quando [...] tenta trazer isso para escola [...] parece ficar um pouco descontextualizado. [...] na verdade eu acho que o que acontece na escola, que bibliotecário precisa primeiro ter todas essas competências do processo de referência mas ao mesmo tempo conseguir adequá-las ao contexto escolar e principalmente tentando desburocratizar algumas questões. Não que aqui a burocracia seja ruim, certamente na universidade isso é necessário. Mas é muito mais razoável você pensar [em] dar um retorno para o usuário de forma mais rápida, mais imediata, do que pedir que ele preencha um formulário, para que ele me mande um *e-mail* fazendo aquela solicitação para formalizar um pedido. Então, como não tem um setor de referência que vá tratar só dessas questões, na biblioteca escolar tem que tratar e lidar com isso como uma situação de rotina e tem que ser entendida como uma situação de rotina e não como uma situação excepcional de referência. [Assim], [...]

acho que o comentário que eu queria fazer é [...] de que [para] o contexto escolar tratar a questão de referência é mais delicada porque ela está inserida num contexto que é bem diferente [...] de [uma biblioteca] universitária, até pelas demandas que são feitas.

5 CONCLUSÕES E SUGESTÕES DE ESTUDOS FUTUROS

O problema de pesquisa foi definido da seguinte maneira: quais as competências necessárias para atuar no serviço de referência virtual considerando os diversos tipos de bibliotecas? A partir desse questionamento foi traçado o objetivo principal, sendo ele: verificar a compatibilidade entre as especificações de competências para os bibliotecários de referência virtual levantadas na literatura técnica e os discursos dos profissionais em atividade.

O instrumento de coleta de dados para procurar responder o problema proposto foi a entrevista estruturada seguida de um questionário com três quadros relacionando as competência técnicas, comunicacionais e de referência, visto que apresentou tabelas para marcação pelos bibliotecários, além das perguntas que tiveram como foco conhecer a trajetória, atuação do profissional e a opinião em relação às competências para o bibliotecário de referência virtual, definidas como técnicas, comunicacionais e de referência.

Em relação à identificação dos bibliotecários, verificou-se que a maioria se formou na UnB (4), está atuando na biblioteca em média há 6 anos, está situada na faixa etária compreendida entre 31 e 40 anos (4) e que os salários variam bastante, sendo o menor salário pago ao profissional que atua na biblioteca universitária privada. Com relação à questão salarial, é perceptível a diferença entre aqueles que possuem empregos públicos e os que atuam na área privada, sendo que a maior faixa apontada foi de 12 a 14 salários mínimos e a menor de 3 a 5 salários mínimos.

Na segunda parte da entrevista, denominada “dados de formação profissional”, que compreendeu as perguntas de 7 a 13, buscou-se identificar a trajetória profissional do bibliotecário. Observou-se que os cinco (100%) já tiveram empregos anteriores e que atuaram como bibliotecários em outras unidades de informação/bibliotecas.

Um dos dados obtidos, que chama a atenção, é o que foi relatado por um dos respondentes de que o curso em si não prepara o bibliotecário para atuar no serviço de referência, seja ele presencial ou virtual. Segundo este entrevistado, os estágios ou a própria experiência adquirida no trabalho é que desenvolvem e fortalecem as competências necessárias para a realização do atendimento ao usuário.

Foi possível perceber que os bibliotecários, em sua maioria (4), fizeram cursos de pós-graduação para acrescentar conhecimento e melhorar no exercício da profissão que é o caso do Bibliotecário/especializado como mencionado na análise, em relação ao curso de Direito, que, conforme o entrevistado, por ser uma biblioteca especializada nesta área, muitas vezes é preciso recorrer a um conhecimento que o curso de Biblioteconomia não fornece.

Sobre os dados do exercício profissional, houve diferenças de respostas com relação a alguns parâmetros, como por exemplo com relação ao número de bibliotecários atuantes na biblioteca do respondente, que variou de um a 19. Todos afirmaram que não receberam nenhum tipo de treinamento para atuar especificamente nos serviços virtuais, mas alguns indicaram que cursos que fizeram os auxiliaram no atendimento. De todo modo, a falta de treinamento específico não foi considerada como um problema, já que a maioria trabalha apenas com *e-mail*. Uma possível explicação para que os bibliotecários não tenham percebido a necessidade de capacitação para atuarem no ambiente virtual, considerando-se apenas o veículo *e-mail*, é por este ser um meio de comunicação eletrônico que pode ser entendido como “tradicional”, em uso popularmente há pelo menos 20 anos.

Finalmente, na última parte foi questionada qual a opinião dos bibliotecários sobre as competências técnicas, comunicacionais e de referência para realização de um bom atendimento. As mais citadas foram: interesse, atenção, empatia, observação, paciência, boa entrevista, agilidade, boa oratória, saber ouvir e conhecer seu público.

As competências para um serviço de referência virtual mantiveram o mesmo raciocínio, sendo elas: cordialidade, gentileza, paciência, agilidade, e conhecer os recursos disponíveis. Nesse caso foi possível ver que mantêm o foco nas competências comunicacionais para realizar um bom atendimento virtual. A pesquisa trabalhou as competências com foco nas tecnologias, comunicações e técnicas da Biblioteconomia. No entanto, percebe-se que os entrevistados talvez não julgam haver grandes diferenças do serviço de referência presencial em relação ao virtual, assim, quase igualando as competências necessárias para o exercício de ambas.

Os quadros foram apresentados para que fossem apontadas as competências técnicas, de comunicação e de referência levantadas na literatura de forma que os bibliotecários indicassem o grau de importância e a frequência de uso de cada uma. As respostas permaneceram similares, independentemente do tipo de biblioteca em que o profissional atua.

Considerando as avaliações de grau de importância e de frequência de uso referentes às competências técnicas, comunicacionais e de referência obtidas neste estudo, os dados podem fazer com que outros pesquisadores, quando estudarem a implementação de serviços de referência virtual e como o bibliotecário deve se preparar para atender o usuário virtual de maneira mais eficiente, aprofundem os questionamentos quanto às competências requeridas em cada um dos segmentos.

Por fim, considera-se que a pesquisa alcançou seus objetivos iniciais de tentar encontrar a compatibilidade entre a literatura e os discursos dos profissionais em atividade:

- Identificar, na literatura técnica, as competências desejáveis para o bibliotecário de referência presencial e virtual:
 - As competências identificadas foram listadas da seguinte maneira:
 - a) técnicas** - que trabalham habilidades com navegadores, processamento de materiais em diversos suportes, uso de softwares para disseminar a informação, o uso de *e-mails*, operar equipamentos para auxiliar no serviço de referência virtual e manter-se atualizado em relação as tecnologias; **b) comunicacionais** – que buscam trabalhar a relação com o usuário de forma empática, comunicar-se com outros profissionais, ter consciência da necessidade de imaginar e projetar uma persona profissional como parte da participação da biblioteca na comunidade da internet, executar boas entrevistas, utilizar de poucos termos técnicos da Biblioteconomia e permanecer no constante aprendizado; **c) referência** – tratam questões como ser acessível ao usuário, avaliar informações publicadas na *web*, identificar as fontes específicas para determinado usuário, utilizar de estratégias de busca, conhecer o acervo de referência da biblioteca, buscar informar seus usuários sobre políticas organizacionais, executar estudos de usuários, realizar pesquisas avançadas em motores de busca e saber quando buscar outras fontes que não estejam disponíveis no catálogo da própria biblioteca.
- Verificar os discursos dos bibliotecários de referência com relação à indicação de competências necessárias para atuar em ambientes virtuais:
 - O objetivo foi parcialmente atendido, pois pelas entrevistas concedidas, os bibliotecários não levantaram competências adicionais em nenhum dos segmentos (técnicas, comunicacionais e de referência), mas levantaram pontos relacionadas com a formação profissional na graduação, que reforça mais o conhecimento em processamento técnico. De todo modo, todos assinalaram que consideram todas as competências listadas muito

importantes, a despeito da intensidade do uso ter se diferenciado em várias delas.

- Comparar os parâmetros de competência identificados na literatura com os discursos dos bibliotecários de referência:
 - A despeito de o discurso dos bibliotecários entrevistados ter sido mais relacionado às competências comunicacionais, não foi identificada dissonância entre a atribuição de importância e o uso das competências de modo geral. Para esse grupo de pesquisa, os serviços de referência virtual utilizam basicamente o recurso de comunicação por *e-mail*, que todos indicaram não terem nenhuma dificuldade de utilização, igualmente compatível com as recomendações de competências identificadas na literatura.

Nessa pesquisa foi possível perceber alguns pontos que merecem atenção. Existe uma carência de literatura sobre o serviço de referência virtual, dificultando um aprofundamento nas questões relacionadas ao tema. Outro ponto pode ser a compreensão da definição de serviço de referência virtual. Pode-se ponderar, que qualquer biblioteca com um computador e internet pode contar com essa extensão dos serviços presenciais, já que uma simples troca de mensagens via *e-mail* ajudaria a solucionar uma possível dúvida do usuário. Percebeu-se que para esta pesquisa os respondentes não destacam competências entre a forma presencial e a forma virtual de atendimento, talvez em função de o serviço de referência virtual ainda não ter uma diferenciação clara do modo tradicional. Para Accart (2012), para implantar um serviço de referência virtual em bibliotecas ou centros de informação é necessário a adoção de meios "[...] tanto do ponto de vista organizacional e humano quanto do ponto de vista financeiro".

Além dos objetivos iniciais, foram encontrados outros temas que podem levar a estudos futuros como a falta de recursos e de profissionais nas bibliotecas e, nesse sentido, sugere-se estudar os motivos que causam essas carências. Percebeu-se também a necessidade do aprofundamento e mapeamento sobre quais as competências essenciais para que um bibliotecário de referência se torne um profissional de sucesso no meio virtual, já que no presente estudo não foi demandada a definição de atribuição de peso às competências. Buscar estudar melhor como os próprios bibliotecários entendem o serviço de referência virtual e como pode ser aplicado nos diferentes tipos de bibliotecas também pode se constituir de outro estudo.

Enfim, espera-se que os dados desse estudo possam auxiliar em futuras pesquisas sobre a importância do desenvolvimento de serviços de referência virtual que mantenham o interesse do mercado e dos usuários no grupo ocupacional dos bibliotecários, bem como, que haja uma reflexão sobre como o bibliotecário de referência virtual deve desenvolver suas competências, aperfeiçoando-as de forma a conseguir êxito em seus trabalhos. Finalmente, parece importante que docentes e discentes de Biblioteconomia conheçam mais sobre os requisitos que a atividade de referência demanda, para que possam se empenhar em repensar a formação profissional, aliando os conceitos e competências do bibliotecário de referência virtual aos conhecimentos e práticas de tecnologias de informação e de comunicação, que dão suporte ao trabalho, nesse mundo em constante evolução.

6 REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Brasília: Briquet de Lemos, 2012. xv, 312 p. ISBN 9788585637477.

ALMEIDA, Neília Barros Ferreira de. **Biblioteconomia no Brasil**: análise dos fatos históricos da criação e do desenvolvimento do ensino. 2012. 159 f., il. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) —Universidade de Brasília, Brasília, 2012. Disponível em:<<http://repositorio.unb.br/handle/10482/11170>>. Acesso em: 23 nov. 2016.

AMORIM, Iara Rodrigues de; AMARAL, Roniberto Morato do. Mapeamento de competências em bibliotecas e unidades de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Minas Gerais, v. 16, n. 2, p.2-16, 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v16n2/02.pdf>>. Acesso em: 1 ago. 2016.

ARELLANO, Miguel Ángel Márdero. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p.7-15, 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6206>>. Acesso em: 6 dez. 2016.

BAPTISTA, Sofia Galvão. **Bibliotecário autônomo versus institucionalizado**: carreira, mercado de trabalho e comprometimento organizacional. 1998. 234 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 1998.

BAPTISTA, Sofia Galvão. Técnicas de marketing para gestores de unidades de informação. In: AMARAL, Sueli Angelica do (Org.). **Marketing na ciência da informação**. Brasília: Universidade de Brasília, 2007. 230 p. 9788523009526

BRANDÃO, Hugo Pena. **Gestão baseada nas competências**: um estudo sobre competências profissionais na indústria bancária. 1999. 158 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Universidade de Brasília, Brasília, 1999.

BRANDÃO, Hugo Pena; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. Gestão de competências e gestão de desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo construto? **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 1, p.8-15, 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v41n1/v41n1a02.pdf>>. Acesso em: 1 ago. 2016.

BRANDÃO, Hugo Pena; BAHRY, Carla Patricia. Gestão por competências: métodos e técnicas para mapeamento de competências. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 56, n. 2, p.179-194, jun. 2005. Disponível em: <<http://seer.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/224/229>>. Acesso em: 1 ago. 2016.

BRASIL. Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962. Dispõe sobre a profissão de bibliotecário e regula seu exercício. **Diário Oficial [da] União**. Brasília, 2 jul. 1962. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/L4084.htm>. Acesso em: 14 set. 2016.

CARVALHO, Lidiane dos Santos; LUCAS, Elaine R. de Oliveira. **Serviço de referência e informação**: do tradicional ao on-line. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Salvador. Anais. Salvador: Cinform, 2005. p. 1 - 8. Disponível em:

<http://www.cinform-antiores.ufba.br/vi_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf>. Acesso em: 8 set. 2016.

CHAIM, Ricardo Matos. Estratégias de marketing na internet para websites. In: AMARAL, Sueli Angelica do (Org.). **Marketing na ciência da informação**. Brasília: Universidade de Brasília, 2007. 230 p. 9788523009526

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010. 296 p. ISBN 9788536323008

CUNHA, Murilo Bastos da. As tecnologias de informação e a integração das bibliotecas brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 23, n. 2, p.182-189, 1994. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/545/545>>. Acesso em: 8 set. 2016.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. xvi, 451 p.

FARIA, Ana Carolina Cintra. **A inserção do bibliotecário no mercado de trabalho: fatores de influência e competências**. 2015. 133 f., il. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) —Universidade de Brasília, Brasília, 2015. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/18871>>. Acesso em: 20 set. 2016.

FARIA, Sueli *et al.* Competências do profissional da informação: uma reflexão a partir da Classificação Brasileira de Ocupações. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 2, p.26-33, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28552>>. Acesso em: 21 set. 2015.

FERRAZ, Kátia M. de Andrade Ferraz *et al.* Atendimento de excelência: serviço de orientação personalizada ao usuário de biblioteca. In: AMARAL, Sueli Angelica do (Org.). **Marketing na ciência da informação**. Brasília: Universidade de Brasília, 2007. 230 p. 9788523009526

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas**. São Paulo: Nobel: Associação Paulista de Bibliotecários, 1990. 144 p. Disponível em: <<https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/03/metodologias-para-promoc3a7c3a3o-do-uso-da-informac3a7c3a3o.pdf>>. Acesso em: 13 dez. 2016.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 5, p.183-196, 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552001000500010>. Acesso em: 1 ago. 2016.

GALLI, Fernanda Correa Silveira. Linguagem da internet: um meio de comunicação global. **Hipertexto e Gêneros digitais: novas formas de construção de sentido**, Rio de Janeiro, p.120-134, 2004. Disponível em: <[https://www.ufpe.br/nehte/artigos/LINGUAGEM DA INTERNET-um meio.pdf](https://www.ufpe.br/nehte/artigos/LINGUAGEM_DA_INTERNET-um%20meio.pdf)>. Acesso em: 3 ago. 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011. 200 p. ISBN 9788522451425.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet De Lemos, 1995. 196 p. ISBN 8585637188.

GROULX, Lionel-H. Contribuição da pesquisa qualitativa à pesquisa social. In: POUPART, Jean *et al.* **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2012. p. 95-124. ISBN 9788532636812.

GUEDES, Marina Zeni. A formação profissional do bibliotecário no curso de Biblioteconomia e Documentação da Universidade Federal do Paraná. **Educar**, Curitiba, v. 4, n. 1, p.159-183, 1985. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/er/n4/n4a11.pdf>>. Acesso em: 7 set. 2016.

INAZAWA, Fernandez Kenji. **Competências conversacionais do bibliotecário na comunicação via chat em serviços de referência digital de biblioteca universitária**. 2013. 219 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Pós-graduação em Ciência da Informação, Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

INAZAWA, Fernandez Kenji; BAPTISTA, Sofia Galvão. Modelo conceitual de comunicação da informação para estudos de interação informacional baseado em competências conversacionais em serviço de referência. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Brasília, v. 17, n. 1, p.169-184, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v17n1/a10v17n1.pdf>>. Acesso em: 29 ago. 2016.

KAFURE, Ivette *et al.* A terminologia no estudo do usuário da informação. **Biblios**, Brasília, n. 51, p.1-19, 2013. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/14411/1/ARTIGO_TerminologiaEstudoUsuarioInformacao.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2016.

KOVACS, Diane Kaye. **The virtual reference handbook: interview and information delivery techniques for the chat and e-mail environments**. New York: Neal-schuman Publishers, 2004. 132 p. ISBN 9781555705985.

LUCAS, Clarinda Rodrigues. A organização do conhecimento e tecnologias da informação. **Transinformação**, Campinas, v. 8, n. 3, p.59-65, 1996.

MACIEIRA, Jeana Garcia Beltrão; PAIVA, Eliane Bezerra. O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. **Biblionline**, João Pessoa, v. 3, n. 1, p.1-13, jul. 2007. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/1497/1158>>. Acesso em: 20 maio 2016.

MADUREIRA, Helania Oliveira; VILARINHO, Lúcia Regina Goulart. A formação do bibliotecário para atuar em bibliotecas digitais: uma questão a aprofundar. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 3, p.87-106, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v15n3/06.pdf>>. Acesso em: 8 set. 2010.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, Lima, n. 28, p.1-31, 2007. Disponível em: <<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/biblios/n28/a02n28.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2016.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 297 p. ISBN 9788522457588

MORENO, Patrícia da Silva. **Serviço de Referência Digital**: uma análise apoiada em agentes de interface. 2005. 153 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciência da Informação, Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2005. Disponível em: <http://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/93710/moreno_ps_me_mar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 4 set. 2016.

MORIGI, Valdir José; PAVAN, Cleusa. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p.117-125, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n1/v33n1a14.pdf>>. Acesso em: 14 ago. 2016.

MOTA, Francisca Rosaline Leite; OLIVEIRA, Marlene de. Formação e atuação profissional. In: OLIVEIRA, Marlene de (Org.). **Ciência da informação e biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 2005.

MUELLER, S. P. M. Uma profissão em evolução: profissionais da informação sob a ótica de Abbott - proposta de estudo. In: BAPTISTA, Sofia Galvão; MUELLER, Suazana Pinheiro Machado. (Org.). **Profissional da informação**: espaço de trabalho. Brasília: Thesaurus, 2004, p. 23-54.

NASCIMENTO, Amanda Carla Ganim do. **A imagem do profissional de Biblioteconomia perante a população da região metropolitana do Recife**. 2009. 79 f. Monografia (Graduação) - Curso de Biblioteconomia, Ciência da Informação, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2009. Disponível em: <<http://www.liber.ufpe.br/bibtcc/files/p/416/416.pdf>>. Acesso em: 4 dez. 2016.

NASCIMENTO, Bruna Laís Campos do *et al.* Produtos e serviços de referência virtual: proposta de implantação no website do sistema de bibliotecas do Senac-RN. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 41, n. 2, p.165-173, 2012. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1343>>. Acesso em: 26 nov. 2016.

NUNES, Everardo Duarte. Saúde coletiva: história de uma ideia e de um conceito. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 5-21, 1994. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-12901994000200002. Acesso em: 13 set. 2016.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer pesquisa qualitativa**. 5. ed. Petrópolis: Vozes, 2013. 232 p. ISBN 9788532633774

OLIVEIRA, Marlene; CARVALHO, Gabrielle Francinne; SOUZA, Gustavo Tanus. Trajetória histórica do ensino da Biblioteconomia no Brasil. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 19, n. 3, p.13-24, 2009. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/3754>>. Acesso em: 14 set. 2016.

PEREIRA, Danilo Moura; SILVA, Gislane Santos. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como aliadas para o desenvolvimento. **Cadernos de Ciências Sociais Aplicadas**, Vitória da Conquista, n. 10, p.151-174, 2010. Disponível em:

<<http://periodicos.uesb.br/index.php/cadernosdeciencias/article/viewFile/884/891>>. Acesso em: 29 jul. 2016.

PEREIRA, Eliane Aparecida Junckes; CUNHA, Miriam Vieira da. Reflexões sobre as profissões. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 12, n. 24, p.44-58, 2007. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2007v12n24p44>>. Acesso em: 8 set. 2016.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p.69-82, 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/836/1587>>. Acesso em: 21 ago. 2016.

PINTRO, Sirlene. **Serviço de referência em bibliotecas universitárias: um estudo de competência e qualidade**. 2012. 231 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/99482/305133.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 5 jan. 2017.

RASCHE, Francisca. Papéis de gênero e sua influência na formação acadêmica de mulheres estudantes de Biblioteconomia em Santa Catarina. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 3, n. 3, p.77-95, 1998. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/330/391>>. Acesso em: 4 dez. 2016.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília, DF: Briquet De Lemos, 2009. 336 p. ISBN 9788585637385.

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION (RUSA). **Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers**. 2004. Disponível em: <<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>>. Acesso em: 25 nov. 2016. (padronize a citação no texto, conforme indicado na parte)

RIBEIRO, R. J. A.; VETTER, S. M. J. Perfil do bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias na sociedade digital. In: XV SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: SNBU, 2008. p. 1 - 14. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3154.pdf>>. Acesso em: 25 nov. 2016.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1985. 287 p.

SALOMÃO, Alexa. **Novas profissões: o futuro chegou para trabalhar**. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/revista-exame/o-futuro-chegou-para-trabalhar/>>. Acesso em: 12 set. 2011.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina**. 2006. 114 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

Disponível em: <<http://pgcin.paginas.ufsc.br/files/2010/10/SILVA-Chirley.pdf>>. Acesso em: 25 set. 2016.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. **Bibliotecários especialistas: guia de especialidade e recursos informacionais**. Brasília: Thesaurus, 2005. 264 p.

SIQUEIRA, Jéssica Camara. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. **Pontodeacesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p.116-130, set. 2010. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238/3408>>. Acesso em: 20 maio 2016.

SOARES, Maria das Graças. **Serviços de referência digital em bibliotecas universitárias: o caso do serviço de referência da divisão de biblioteca e documentação da PUC-Rio**. 2009. 285 f. Tese (Doutorado) - Curso de Ciência da Informação, Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/5471/1/2009_Maria_das_Gracas_Soares.pdf>. Acesso em: 6 dez. 2016.

SOUTO, Leonardo Fernandes *et al.* (Org.). **O profissional da informação em tempo de mudanças**. Campinas: Alínea, 2005.

SOUZA, Cristiano. **O desaparecimento de algumas profissões e a criação de novos conceitos**. 2015. Disponível em: <<http://www.rhportal.com.br/artigos-rh/o-desaparecimento-de-algumas-profisses-e-a-criao-de-novos-conceitos/>>. Acesso em: 12 set. 2016.

TYCKOSON, David. What is the best model of reference service? **Library Trends**, v. 50, n. 2, p. 183-196, 2001. Disponível em: <https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8398/librarytrendsv50i2d_opt.pdf?sequence=1>. Acesso em: 8 jul. 2016.

VERGUEIRO, Waldomiro. Marketing e gestão da qualidade em serviços de informação: o relacionamento com os clientes como espaço de convergência de conceitos e práticas. In: AMARAL, Sueli Angelica do (Org.). **Marketing na ciência da informação**. Brasília: Universidade de Brasília, 2007. 230 p. 9788523009526

WALTER, Maria Tereza Machado Teles. **Bibliotecários do Brasil: representações da profissão**. 2008. 344 f. Tese (Doutorado) - Curso de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2008. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/5288/1/2008_Maria_Tereza_Machado_Teles_Walter.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2016.

WALTER, Maria Tereza Machado Teles; BAPTISTA, Sofia Galvão. Formação profissional do bibliotecário. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 3, n. 25, p.84-103, 2008. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13n25p84>>. Acesso em: 7 set. 2016.

WALTER, Maria Tereza Machado Teles; EIRÃO, Thiago Gomes; REIS, Luciana Araújo. **Regulamentos, orçamentos, etcétera: miniguia**. 1. ed. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2010. v. 1. 62p.

APÊNDICE



Universidade de Brasília
Faculdade de Ciência da Informação
Curso de Biblioteconomia

Sr (a). Bibliotecário (a),

Me chamo Ana Cristina Barbosa da Silva, sou aluna do curso de Biblioteconomia, da Faculdade de Ciência da Informação da Universidade Brasília e orientanda da Prof^a Dr^a Maria Tereza Machado Teles Walter.

Este trabalho visa identificar quais as competências necessárias para atuar no serviço de referência virtual e presencial, considerando os diversos tipos de bibliotecas. Assim, solicito, por gentileza, que responda as questões propostas.

Sua colaboração é de extrema importância para enriquecimento da pesquisa, não existem respostas certas ou erradas, pois o que importa é sua opinião sobre os temas tratados. Esclareço que os dados serão tratados de forma global, não sendo identificados os participantes. O tempo estimado para concluir é de 30 minutos e peço autorização para gravar a entrevista, para que não haja dúvidas nem inconsistências nas anotações, quando os dados forem transcritos para tabulação e análise.

Atenciosamente,
Ana Cristina Barbosa da Silva

Qnn 22 conj. N casa 35
Ceilândia Sul/DF
CEP: 72220-234
Telefone: (61) 985673922
E-mail: criis.barbosa11@gmail.com

ROTEIRO DE ENTREVISTA
COMPETÊNCIAS DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

PARTE 1 – DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO RESPONDENTE

1. Idade:
☐ até 30 anos ☐ entre 31 e 40 ☐ entre 41 e 50
☐ entre 51 e 60 ☐ acima de 60anos
2. Sexo: ☐ feminino ☐ masculino
3. Tipo de biblioteca: *
☐ Biblioteca Pública
☐ Biblioteca Particular
☐ Biblioteca Especializada
☐ Biblioteca Escolar
☐ Biblioteca Universitária
4. Formação e cargo que ocupa:
5. Exerce função de chefia? Há quanto tempo?
6. Faixa salarial:

<input type="checkbox"/> Até 2 salários mínimos	<input type="checkbox"/> de 3 a 5
<input type="checkbox"/> de 6 a 8	<input type="checkbox"/> de 9 a 11
<input type="checkbox"/> de 12 a 14	<input type="checkbox"/> de 15 a 17
<input type="checkbox"/> de 18 a 20	<input type="checkbox"/> acima de 21

PARTE 2 – DADOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

7. Onde e quando se formou?
8. Considerando especificamente as atividades voltadas ao serviço de referência, se recorda das disciplinas cursadas sobre o tema? Quais foram?
9. Considera que seu curso o preparou para o trabalho na referência?
10. Além do curso de graduação, fez algum outro curso de graduação ou de pós-graduação?
Participou de algum evento técnico? Poderia especificar, especialmente se foram, de alguma forma, relacionados ao serviço de referência?
11. Dos cursos citados na pergunta 10, elenque quais eventualmente agregaram conhecimentos úteis para prática profissional no setor de referência.

* NA: A pergunta será feita somente se não for obtido o dado em pesquisa anterior à visita.

12. Este é seu primeiro emprego? Se não, onde, por quanto tempo e realizando que atividades trabalhou anteriormente?
13. Nesta biblioteca, sempre atuou no atendimento a usuários? Se não, onde, por quanto tempo e realizando que atividades trabalhou anteriormente?

PARTE 3 – DADOS DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL

14. Há quanto tempo trabalha nesta biblioteca? (em anos)
15. Quantos bibliotecários, no total, fazem parte do quadro da biblioteca?
16. Seria possível ter acesso ao organograma da Biblioteca? Existe uma seção de referência ou de atendimento a usuários especificamente? Qual o nome dessa seção e vinculação hierárquica?
17. Se sim, existe separação para atendimento presencial ou virtual?
18. Qual o nome da seção ou das seções?
19. Quantas pessoas, no total, atuam nesse(s) setor(es) e quais os perfis profissionais dessas pessoas?
20. Quantos bibliotecários trabalham no atendimento de usuários presencial e quantos no virtual?
21. Há quanto tempo atua no serviço de referência virtual?
22. Recebeu algum treinamento específico para atuar como bibliotecário (a) no serviço de referência virtual? Dos produtos e serviços oferecidos por sua biblioteca, quais são fornecidos por intermédio da seção/serviço de referência?
23. Os produtos oferecidos pelo serviço virtual se diferenciam dos presenciais? Por quê? (Diferença relacionada a tipos de conteúdo, a forma que são repassadas as informações etc.)
24. Existem diferenças de atendimento para usuários internos e externos? Quais são elas?

PARTE 4 – SOBRE AS COMPETÊNCIAS DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA VIRTUAL

25. Quais são as competências que o senhor(a) julga que são necessárias para que haja um bom atendimento? Dê a sua opinião.
26. Quais competências você reconhece como sendo primordiais no serviço de referência virtual?

27. Além dos cursos que realizou, a biblioteca, de alguma forma, faz, patrocina ou ministra treinamentos, formal ou informalmente, para desenvolvimento de competências para atuar no serviço de referência (virtual e/ou presencial)?
28. Estamos quase finalizando a entrevista, mas, por gentileza, solicito que assinale, nas tabelas a seguir, a opção que julgar correspondente ao grau de importância e de utilização de cada um dos itens relacionados às competências técnicas, comunicacionais e de referência.

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

Identificação	Avaliação de importância da competência			Utilização da competência		
	Nada importante	Pouco importante	Muito importante	Não uso	Uso pouco	Uso muito
Operar equipamentos que auxiliem no serviço de referência virtual (Demonstrar conhecimento básico de uso de <i>scanners</i> , impressoras e outros equipamentos de digitalização e impressão de documentos)						
Fazer uso de diversos softwares para assessoramento da disseminação da informação (Utilizar softwares de bate-papo e <i>chat</i> como forma de interação com o usuário)						
Manter-se atualizado em relação as tecnologias de informação (Conhecer tecnologias para a referência que o serviço virtual pode ou não usar; conhecer sobre as diversas opções para entrega de documentos ou informações; executar procedimentos automatizados)						
Fazer uso de <i>e-mails</i> (Buscar aprender as funções do <i>e-mail</i> usado no local de trabalho; identificar as limitações do sistema de <i>e-mail</i>)						

Executar o processamento dos materiais a serem enviados nos diversos suportes disponíveis (Conhecer sobre os suportes de arquivos)						
Estar apto a trabalhar com navegadores e suas particularidades (Ter conhecimento de opções como baixar, instalar, uso de barras de ferramentas, plug-ins e outras extensões)						

COMPETÊNCIAS COMUNICACIONAIS

Identificação	Avaliação de importância da competência			Utilização da competência		
	Nada importante	Pouco importante	Muito importante	Não uso	Uso pouco	Uso muito
Reconhecer a necessidade de continuar a aprender (Evoluir conhecimentos das técnicas, comunicações e habilidades de referência)						
Planejar e executar boas entrevistas de referência (Utilizar das habilidades técnicas para o serviço de referência virtual; compreender de quando e como instruir um usuário durante uma transação de referência virtual)						
Buscar empatia com os usuários da referência virtual (Conhecer características do usuário que está atendendo; buscar objetividade profissional ao fornecer informações; saber expressar-se de forma clara)						
Utilizar de linguagem com poucos termos técnicos da Biblioteconomia (Saber interagir com o usuário de forma que ele entenda o que está sendo dito)						

Demonstrar consciência da necessidade de imaginar e projetar uma persona profissional como parte da participação da biblioteca na comunidade da internet (Espaço da biblioteca na <i>web</i>)						
Buscar comunicar-se com outros profissionais para auxiliar no fornecimento ou solicitação de referências (Participar de redes de informação; listas de discussão)						

COMPETÊNCIAS DE REFERÊNCIA

Identificação	Importância da competência			Uso da competência		
	Nada importante	Pouco importante	Muito importante	Não uso	Uso pouco	Uso muito
Ser acessível aos usuários (Ter atitude de serviço de referência de boas-vindas através de comunicações)						
Explicar políticas organizacionais relevantes aos usuários (Informar ao usuário seus direitos e deveres em relação ao acesso à informação)						
Conhecer detalhadamente as fontes de referência disponíveis na biblioteca (Buscar conhecer sobre enciclopédias, almanaques, índices, bibliografia e obras de referência em geral; conhecer referências do núcleo que está inserido que podem ser utilizados para prestação de serviços de referência como bases de dados licenciadas)						
Avaliar recursos de informação por sua adequação, escopo e formato para determinado uso (Saber identificar as fontes de informação específicas para cada usuário, a partir de seus conteúdos)						

Buscar informações utilizando de estratégias de pesquisa (Pesquisar através de palavras-chave e pesquisas booleanas em bases de dados e motores de busca na <i>web</i>)						
Ter consciência do alcance e limites dos motores de busca da <i>web</i> (Realizar pesquisas avançadas em diversos motores de busca da <i>web</i>)						
Avaliar as informações publicadas na <i>web</i> e a qualidade da informação (Saber identificar se as informações disponíveis na <i>web</i> possuem fontes confiáveis)						
Planejar e executar estudo de usuários (Promover a formação dos usuários para independência dos mesmos)						
Saber quando e onde procurar por catálogos de outras bibliotecas (Buscar fontes quando não as encontrar no catálogo da própria biblioteca)						

29. Por favor, existe alguma questão/recomendação/análise relacionada às competências necessárias para o bibliotecário atuar no serviço de referência virtual que não foi identificada e que o(a) senhor(a) gostaria de acrescentar?

Muito obrigada!